

7 天精通社交技巧

程 亮 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

内 容 简 介

本书紧密结合现实生活，以简洁生动的语言，为您详细介绍社交的基本方法和基本技巧，教您怎样调整交际心态、怎样培养良好的人缘、怎样扩大自己的交际圈和怎样运用交际手段增加成功的概率；同时，结合各种精彩案例，揭示众多成功的社交高手的奇妙技巧。本书必将会对您在短时间内精通社交技巧大有裨益。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

7天精通社交技巧 / 程亮编著. —北京：电子工业出版社，2010.3

ISBN 978-7-121-10243-1

I. 7… II. 程… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 010254 号

责任编辑：周宏敏

特约编辑：沈德雨

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：13.25 字数：207.8 千字

印 次：2010 年 3 月第 1 次印刷

定 价：26.80 元

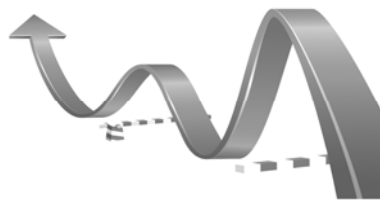
凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

前 / 言

FOREWORD



随着社会的发展，人类变成了群居动物，已经无法真正完全地脱离群体而独立存在。据说，一个人只要离开人群在孤独中生活 20 天，他的心理就会产生障碍。所以，无论人们走到哪里，都会或多或少地从事一定的社会交往活动。

每个人都渴望成功，而著名人际关系学家戴尔·卡耐基曾经说过：“一个人成功的因素，归纳起来，15%得益于他的专业知识，85%得益于良好的社交能力。”在这个社会交往日趋频繁的时代，社交能力已经成为关系到人们生存和发展的一项必需的技能，谁拥有高超的社交能力，谁就可以成就精彩的人生。

可是，在社交场上，有的人可以左右逢源，而有的人却处处碰壁，这是为什么呢？这是由于社交技巧在起着举足轻重的作用。

本书分 7 个部分为您打造成功掌握社交技巧的方案。第一章，不亢不卑，打通自己的心理障碍；第二章，沟通，首先需要倾听和打开话题；第三章，营造轻松的沟通氛围；第四章，揣摩对方心理，知道他在想什么；第五章，低调，尊重他人，不要锋芒毕露；第六章，扩大自己的交际圈；第七章，增强魅力，提高自己的影响力。

阻碍社交成功的一大障碍就是不健康的心理。很多人都没有相信自己的能力，任由自卑、孤僻、猜疑把很多善意的关怀阻挡在心门之外。所以要想一改往日失败的人际关系，精通社交技巧，首先要做的就是打通自己的心理障碍，从心里建立一种愿意跟别人交往的想法并愿意为之努力。

要学会倾听和打开话题，营造出一个轻松和谐的沟通氛围，使交往双方在情感上能够交融，从而得到对方的信任、欣赏和支持，和对方展开深入交往。这样做的前提是要学会洞察人的行为，透视人的心理，发掘对方在社交行为背后的秘

密，从而准确把握住对方的心理动态，根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动。

为人处世要懂得低调、不张扬，不锋芒毕露，使自身融入到大众中去，融入到社会交往中去，才能积蓄更多的力量，等待最佳的发展时机。

人脉资源是否丰富、交际范围是否广泛，也是衡量一个人社交成功与否的重要指标。懂得经营人脉的人，善于抓住每一个机会扩大自己的交际圈，在众多领域都拥有帮助自己成功的支持力量。

社会交际能力在很大程度上取决于个人的魅力和影响力。谁能得到大家的肯定和尊重，谁就会在社交场上赢得更多的好人缘。

本书紧密结合现实生活，以简洁生动的语言，为您详细介绍社交的基本方法和基本技巧，教您怎样调整交际心态、怎样培养良好的人缘、怎样扩大自己的交际圈和怎样运用交际手段增加成功的概率；同时，结合各种精彩案例，揭示众多成功的社交高手的奇妙技巧。作者相信，本书必将会对您在短时间内精通社交技巧大有裨益。

参加本书写作的还有侯伟宁、孟令飞、李翠香、李慧、张恒、谭雪莉、王文捷、杨熠、祁欣、王浩、金多优、吕翎、李林、李陶、崔翰韬，在此一并表示感谢。

目 / 录

CONTENTS

第一章 不亢不卑，打通自己的心理障碍 /1

很多人在与人交往的时候总感觉不自然，觉得别扭，有的甚至从心里抗拒社交活动。究其原因，一方面是由于人们对陌生人毫不了解，进入陌生群体时就会感到紧张；另一方面是因为人们对社会交往存在一定的心理障碍。如果我们想把陌生人变成朋友，想快速融入一个社会圈子，首先要在心中建立一种愿意跟别人交往的想法。只有发自内心地愿意与人交往，才可以通过努力克服各种心理障碍，为成功社交奠定基础。

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 怎样在社交中建立自信 /2 | 6. 不要害怕自己说错话 /15 |
| 2. 缩小自卑的交往情绪 /4 | 7. 如何让对方接受自己 /18 |
| 3. 不要让孤僻阻碍外来的友善 /7 | 8. 面对不同的人扮演不同的 |
| 4. 不要让猜疑害己又害人 /10 | 角色 /21 |
| 5. 怎样才能自然地接近对方 /12 | 9. 怎样面对麻烦的人 /24 |

第二章 沟通，首先需要倾听和打开话题 /27

美国石油大亨洛克菲勒说过：“与人相处的能力，如果能像糖和咖啡一样可以买得到的话，我会为这种能力多付一些钱。”这句话充分表明了洛克菲勒对于交际能力的重视程度。当人们进行社会活动时，对于怎样打开交往的局面、怎样和对方交流等一系列问题，是否都有着小心翼翼却又不得要领的感觉，同时在社交过程中也确实能够感觉到它们的重要性和困难程度？而你想要解决这些难题，打开社交局面，首先要做的就是学会倾听和打开话题。

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 怎样快速融入与对方的交谈 /28 | 3. 平时留意多积累才能增加交谈的 |
| 2. 如何把话说到对方心里 /30 | 筹码 /32 |

4. 找准话题缩短感情差距 /35
5. 场面话要说得漂亮 /38
6. 和对方站在同一个立场 /40
7. 合乎时宜地表达自己的思想 /43
8. 从关系入手架起沟通的桥梁 /46
9. 抓住时机回应对方的观点 /49
10. 怎样插话不失礼 /51

第三章 营造轻松的沟通氛围 /55

在与对方沟通时，如果能够营造出一个轻松和谐的氛围，会使双方之间有一种感情上的交融，往往能对沟通结果产生一种意想不到的效果，让对方愿意继续深入交往下去。相反，如果在沟通过程中让对方感觉沉重和磕磕绊绊，对方就会萌生退缩和结束交往的想法。营造一种轻松的沟通氛围，不仅仅是指谈话氛围，它还包括交往的环境，最重要的，是用你的真诚来让对方感觉与你交往很舒服。

1. 用微笑作为你的开场白 /56
2. 带着关怀劝诫对方 /59
3. 怎样让挑剔的人也满意 /62
4. 怎样应对冷言冷语
“冷板凳” /64
5. 不要在别人面前吹毛求疵 /67
6. 控制自己的优越感 /70
7. 用自我解嘲给自己解围 /72
8. 怎样表现自己的诚意 /75
9. 主动成人之美 /78
10. 如何消除交往中产生的
误解 /81

第四章 揣摩对方心理，知道他在想什么 /84

曹雪芹在《红楼梦》中有这样一句话：“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。这句话用在社会交往中是再合适不过了。我们每天都需要与人进行交流，要想在社交活动中得到对方的信任、欣赏和支持，从而和对方展开深入交往，就必须要做到“世事洞明”，这样才可以了解对方的心理需求、心理波动、性格特点、兴趣爱好等，只有准确把握住对方的这些心理动态，才可以“人情练达”，根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动，更可以进一步把握好人际交往中的微妙关系，因势利导，化害为利。

1. 赞美对方最得意的地方 /85
2. 笑容的背后隐藏着不同的
含义 /87
3. 不要忽略对方在乎的人 /90
4. 观察眉眼搜寻有效信息 /92
5. 从言语中破译对方心态 /96

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 6. 怎样通过面部表情猜透对方的
心事 /98 | 8. 怎样识别对方的谎言 /104 |
| 7. 怎样通过姿势探究对方
心理 /101 | 9. 利用握手来探知他的态度 /108 |
| | 10. 小细节能暴露他在想什么 /110 |

第五章 低调，尊重他人，不要锋芒毕露 /114

人说：“大智若愚，实乃养晦之术”。意思就是为人处世要懂得低调、不张扬，居高而不自傲，得意而不忘形，不要恃才傲物、骄傲自负，自以为高人一等，也不要锋芒毕露，不懂装懂。把自己当成普通的一分子，才能使自身融入到大众中去，融入到社会交往中去。

没有人不期望自己有更好的生活品质，没有人不期望自己有更多的朋友，没有人不期望自己的事业取得更多的成就，没有人不期望自己得到更多的尊重，但是，如果不懂得低调做人、尊重他人，以上的期望只能成为空想。

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1. 做人不能太得意忘形 /115 | 7. 不要去尝试自负的后果 /133 |
| 2. 不要以为自己很重要 /118 | 8. 虚心求教胜过好为人师 /136 |
| 3. 不懂的事情一定要承认 /121 | 9. 韬光养晦才能更好地抓住
机遇 /139 |
| 4. 能屈能伸是自己的软实力 /124 | 10. 遇事低调避免留下把柄 /142 |
| 5. 如何平衡他人的心理 /127 | |
| 6. 不要给别人过高的期望 /130 | |

第六章 扩大自己的交际圈 /146

斯坦福研究机构曾经开展过一份调查，调查结果显示：一个人赚的钱，12.5%来自于知识，87.5%来自于关系。当时这个数据震惊了世界。而现在，人们都已经普遍接受了这个结论，并且也越来越重视人脉、关系的经营。的确，在社会交往越来越频繁的今天，人脉资源是否丰富、交际范围是否广泛，已经成为衡量一个人能否成功的重要标准了。懂得经营人脉的人，善于抓住每一个机会扩大自己的交际圈，在尽可能多的领域结交自己人，会努力把别人的朋友变成自己的，甚至把敌人变成朋友。

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. 牵线搭桥到处都有自己人 /147 | 6. 容忍别人有缺失 /160 |
| 2. 怎样把敌人变为朋友 /150 | 7. 平时留人情 雨天好借伞 /163 |
| 3. 把别人的朋友变成自己的 /153 | 8. 经营友情避免急功近利 /166 |
| 4. 抓住每一个结缘的良机 /155 | 9. 多结交一些带“圈”的朋友 /169 |
| 5. 不要看轻所谓的失败者 /158 | 10. 在患难时期让友情升值 /171 |

第七章 增强魅力，提高自己的影响力 /175

社会交际能力在很大程度上取决于个人的魅力和影响力。仔细观察可以发现，我们周围的人很多都不是达官显贵，也没有腰缠万贯，却可以获得大家的肯定和尊重，他们靠的是什么呢？就是自身的魅力和影响力，也就是个人修养和人格所散发出来的受人欢迎的气息。在与他人的交往过程中，我们可以凭借个人的形象、语言、实力、品质和对细节的关注来产生这种影响他人、支配他人的力量，让对方感到我们是值得信赖的，从而对与我们交往产生浓厚的兴趣和动力。

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. 宽宏大量才能德服众人 /176 | 6. 保持一点神秘感更吸引人 /191 |
| 2. 多与优秀的人交往也会让你更
优秀 /179 | 7. 和别人分享你的资源 /194 |
| 3. 如何成为最佳的交往对象 /181 | 8. 让承诺与行为保持一致 /197 |
| 4. 虚怀若谷胜过恃才傲物 /184 | 9. 积极乐观会感染你身边的每一
个人 /200 |
| 5. 怎样挽回失去的面子 /188 | |

第一章

不亢不卑，打通自己的心理障碍

很多人在与人交往的时候总感觉不自然，觉得别扭，有的甚至从心里抗拒社交活动。究其原因，一方面是由于人们对陌生人毫不了解，进入陌生群体时就会感到紧张；另一方面是因为人们对社会交往存在一定的心理障碍。如果我们想把陌生人变成朋友，想快速融入一个社会圈子，首先要在心中建立一种愿意跟别人交往的想法。只有发自内心地愿意与人交往，才可以通过努力克服各种心理障碍，为成功社交奠定基础。

1. 怎样在社交中建立自信

多与人沟通，增加与他人进行比较的机会，有利于发现自己的优势，从而形成正确的自我认识，增强自己的信心。

认识自己的长处和短处

美国有个从事个性分析的专家罗伯特·菲利浦，他写过一本叫《自信心》的书。有一次，一个因自己开办的企业倒闭、负债累累、妻离子散的流浪者来拜访他。罗伯特仔细地打量了这个人，发现他眼神里一片茫然，沮丧的神情和疲惫的神态无不显示着他对现实的绝望。罗伯特请他坐下来，安静地听他讲完他的经历。

流浪者表示，自己破产以后，所有的家人和朋友都离他而去，而噩运却一直跟随着他。他对整个人生失去了信心，在他正打算了断此生的时候，他看到了《自信心》这本书，开始觉得有了勇气 and 希望。他这次来，就是想请求该书的作者给予他足够的帮助，让他重新站起来。

听完流浪者的故事，罗伯特想了想，说道：“我知道有一个人能帮你，也只有他能让你赚回所有损失的钱，并且协助你东山再起。”罗伯特话音刚落，流浪者就跳了起来，恳求罗伯特赶紧带他去。

罗伯特把他带到从事个性分析的心理试验室，和他一起站在一块看起来像是挂在门口的窗帘布之前；罗伯特把窗帘布拉开，露出一面可以照出全身的镜子。他指着镜子说：“我说的就是你面前的这个人。在这个世界上，只有他能够使你东山再起，如果你能冷静下来，重新了解并且彻底认识这个人。否则，你的人生将再也没有希望，还不如趁早放弃。因为在你充分认识这个人之前，对于你自己或这个世界来说，你就是一个没有任何价值的废物。”

流浪者看着镜子中的那个人——自己落魄的样子，看了很长时间，突然低下头哭了起来。不久之后，罗伯特把他送到了门口，目送他离去。

等到罗伯特再次见到了这个人时，对方一改流浪汉的形象，西装革履，步伐轻快有力，头抬得高高的，原来那种衰老、不安、紧张的神情全都无影无踪了。他对罗伯特说，他已经充分认识了自己，开始找到新的工作。后来，这个人真的东山再起，成为了芝加哥远近闻名的富翁。

我们也可以经常问问自己：我了解自己吗？我知道自己最喜欢做什么、能够做什么吗？我自己的理想是什么？可能有的人活过大半辈子，对此还是比较迷茫，没有一个清晰的答案，浑浑噩噩地度日，随波逐流，到头来后悔也晚了。

一个人要过好人生，就必须清醒地认识自己。只有对自己的品德、能力、性格、角色、优点、缺点全面准确把握，才能找到人生的支点和正确的方向。所以能不能真正认识自我，关系人生成败。

同样，在与人交往的过程中，如果找不到真正的自己，就很容易被外界的人和环境所左右，或者盲目自大，或者自卑茫然。那么，人应该怎样真正认识自己呢？这就需要经常自我反省和思考，及时认识到自己的变化。别人的意见不是不能听，但是在听完别人的意见后，一定要进行分析，也就是说，永远不要被外来的舆论所干扰，永远要保持对自己清醒的认识。

自信是成功的第一秘诀

世界著名影星索菲亚·罗兰在 16 岁的时候来到了罗马，想凭借对电影事业的热爱进入电影界。没想到她第一次试镜就失败了，所有的摄影师都说她够不上美人的标准，都抱怨她的鼻子和臀部。导演卡洛·庞蒂只好把她叫到办公室，建议她把臀部削减一点儿，把鼻子缩短一点儿。如果换成别的演员，出于对导演权威的迷信或者对演电影的极度渴望，很可能会顺从地去照办。可是，小小年纪的罗兰却非常有勇气和主见，她拒绝了对方的要求，说：“我当然懂得我的外形跟已经成名的那些女演员颇有不同，她们都相貌出众，五官端正，而我却不是这样。我的脸毛病太多，但这些毛病加在一起反而会更有魅力。如果我的鼻子上有一个肿块，我会毫不犹豫把它除掉。但是，说我的鼻子太长，那是没有道理的，因为我知道，鼻子是脸的主要部分，它使脸具有特点，我喜欢我的鼻子和脸本来的样子。

说实在的，我的脸确实与众不同，但是我为什么要长得跟别人一样呢？我要保持我的本色，我什么也不愿改变。”罗兰的坚持让导演卡洛·庞蒂重新审视并真正认识了她，开始了解她并且欣赏她，特意根据她本身的特色来开发她。

正是因为罗兰没有对导演和摄影师们言听计从，没有因为别人的批评而丧失自信，反而据理力争，她才能够有机会展示她与众不同的美。1961年，她主演的影片《两个女人》获得了巨大成功，她真挚感人的表演不仅使影片获得了金球奖最佳外国影片奖，也为她赢得了奥斯卡奖和法国戛纳电影节双项影后以及第二年的英国电影学院奖最佳女演员奖。她独特的外貌和热情、开朗、奔放的气质也迅速得到人们的认可。后来，对自己价值的肯定和自信魅力让她成为导演卡洛·庞蒂最珍爱的女人。

一个人的自我感觉会在很大程度上影响别人如何看待他，如果没有自信，会让对方在潜意识里感觉这是一个不重要的人物，从而对他会有所忽视。所以，我们在与人交往的过程中，要对自己抱有足够的信心，让对方重视我们。

美国作家爱默生说过：“自信是成功的第一秘诀。”如果你心里都觉得自己“不行”，怎么能让对方赏识你，和你进行有效的沟通呢？

2. 缩小自卑的交往情绪

每个人都可以成为社交能人，只要你懂得克服自卑，树立信心，发挥潜能，从容应对各种困难与挑战。

自卑难以取信于人

有这样一种人，他们很少与人沟通，在行动上也会有意无意表现得让人很难接近，很难沟通。这并不是因为他们骄傲、清高，而是相反，他们自卑。他们不敢与人沟通，自以为自己是受欢迎的，怕被人拒绝、看不起甚至责备。他们的交往仅限于很小的朋友圈子，结果往往变得更加自卑、退缩。

对于这样的人，别人也不愿与之沟通。人们都愿意与充满自信的人交谈，因为自信的人会给人带来一种安全感，会让人更加相信他所说的话，同时有自信的人也会以高昂的士气感染别人，让周围的人也变得乐观、自信起来。而一个连自己都不相信，总是往后退的人，根本不可能做到这一点。

有一个个子很矮、相貌平平的年轻人，因为找工作四处碰壁，变得越来越悲观。很长一段时间里，他都过得很落魄。他觉得自己从小在孤儿院里长大，身材又矮小，长相也不出众，讲话时总带着蹩脚的乡土口音，以这些条件，以后是没有希望了，所以整日垂头丧气，还曾一度有轻生的念头。一个与他一起在孤儿院长大的好朋友见他这样，也暗暗着急。有一天，朋友兴奋地跑过来对他说：“兄弟，你不要这么悲观了。我刚听说，伟大的拿破仑将军曾丢失过一个外孙。我听别人描述的外貌特征，与你丝毫不差，说不定就是你呢！”

这个年轻人仔细地想了想，越想越觉得自己和拿破仑的长相很符合，于是他坚定不移地相信，自己就是拿破仑的外孙；他顿时浑身充满力量，开始积极与人沟通、交往，寻求改变人生的方法，并且满怀自信。终于，他成功地建立起了自己的公司，成为了一位很有作为的企业家。后来，他也明白了自己并不是拿破仑的外孙，但是这已经不重要了。

处于自卑状态下的人往往觉得自己缺乏做好事情的能力，他们总是以“不行”来给自己做出结论，凡事不但不能够尽力争取，反而退缩到一个自认为安全的角落躲起来。这样的人没有办法让别人与他真诚合作，自然也得不到任何成功的机会。

因此，我们要相信自己，不要过多地想如果出错了会产生什么样的结果。而只要你愿意，只要你想要与人交流，就一定能够找到适合你自己的方式和方法。通过与他人的交往，不仅能发展人脉，还能发掘自己潜在的能量，显现出自己的优势，提高自信，走向成功。

在社交中最大的弱点就是自己瞧不起自己。不管你是不是外表高贵、美丽，也不管你是不是能力卓越，在社交过程中要首先表现得相信自己，对以后要做的事情要很有把握。因为当你先接受自己、肯定自己之后，人们才会接受你、肯定你。

忘掉昨天的挫折

大家都知道，英国前首相劳合·乔治有一个习惯，那就是“随手关上身后的门”。

有一天，乔治和朋友在院子里散步，他们每经过一扇门，乔治总是随手把门关上。

“有必要把这些门关上吗？”朋友很是纳闷。

“哦，当然有这个必要。”乔治微笑着对朋友说，“我这一生都在关我身后的门，这是必须做的事。当你关门时，也将过去的一切留在后面，不管是美好的成就，还是让人懊恼的失误。然后，你才可以重新开始。”

记得随手关上身后的门，象征着将过去的错误、失败通通忘记。只有这样，你才不会被以前的挫折压得直不起腰来。只有这样，你才会发现，每一天都是新的开始。

有自卑情绪的人，往往沉湎于过去的失败所产生的懊恼和后悔之中，一直不敢往前看。比如，他们自己不擅长与别人打交道，就很有可能是在过去的交往过程中犯过类似错误，带来过不愉快；而这些都会在心中留下阴影，使他们产生消极印象。再比如，一个人如果在小时候因学习不好常挨父亲的责骂，老师也不太喜欢他，这就会让他产生自暴自弃、事事不如别人的自卑心理，这种心理会一直影响到长大以后。这些先入为主的消极印象，会让他们凭空臆想出来很多失败的场面，从而被吓得不敢前进。这样的心理障碍，可能每个人都经历过，关键要认识到这一点，善于克服。

产生自卑的原因也可能是自我贬低。由于自己过分在意某些事情，比如发现自己的文化水平不如别人，比较之下经验不足，家庭地位较低，相貌、体态欠佳等，都会产生自卑情绪。

要想克服自卑，最好的方法就是不苛求自己，忘掉过去的的不愉快。在与人交往之前先说服自己：能做到什么地步就做到什么地步，只要尽力了，不成功也没关系；如果失败了，就要说服自己尽量不回忆不愉快的过去，过去的就让它过去，

没有什么比现在更重要。

还有一种方法，就是想象成功。连续六年保持世界销售第一纪录的夏木志郎先生曾经说过这样一段话：“每当到了傍晚六点钟时，我就把今天过去了的一切失败忘掉，否则，对于明天的生意是会有所妨碍的。在清早起来的时候，嘴里也一定说‘今天真是个好日子’；踏入办公室前，就想一些过去成功的事情；在与客户接洽的过程中，脑子里便浮现出与对方顺利签订契约的情景来。”

在与人交往的时候，千万不要尽想那些曾经遭遇到的失败，要尽量用肯定语来代替否定语并不时地激励自己。当我们心目中有了对自己彻底肯定的信念时，和对方交往的成功率就会相对提高。

3. 不要让孤僻阻碍外来的友善

善意的关怀就像温暖的阳光，会让人们孤独的心灵感到舒心和安逸。其实，要得到善意的关怀并不是一件难事，只要你时常打开封闭的心门，和外面的人进行友好的往来。

打开心门让阳光照进来

有一对年龄都不超过 5 岁的两兄弟，由于他们所住卧室的窗户整天都是封闭的，他们认为屋内太阴暗，看见外面灿烂的阳光后，觉得十分羡慕，兄弟俩就商量说：“我们可以一起把外面的阳光扫一点进来。”于是，兄弟俩拿着扫帚和簸箕到阳台上去扫阳光。本来扫了满满一簸箕，可是等到他们把簸箕搬到房间里的时候，里面的阳光却都没有了。这样一而再、再而三地扫了许多次，房间里还是一点阳光都没有。正在厨房忙碌的妈妈看见他们奇怪的举动，问道：“你们在做什么？”他们回答说：“房间太暗了，我们要扫点阳光进来。”妈妈听后笑了，说道：“只要把窗户打开，阳光自然会进来，何必去扫呢？”

这个故事告诉我们：要随时把封闭的心门打开，这样才能让温暖的阳光照进

来，从而赶走阴暗。

打开心门也就是告别自闭的状态，以开放的心态面对社会交往。拥有开放心态的人，会积极与人沟通、交流，善于采纳他人的建议，不断完善自己，修正做得不好的地方。这样的人，也更容易得到他人的认可和信赖，拥有更多成功的机会。

打开心门是沟通交流的最基本前提，也是获取新信息的基础。微软公司创始人比尔·盖茨就常对员工说，顺利的沟通比赚钱更重要，与别人顺利地沟通，可以更好地吸取失败的教训，将它转化为成功的动力。盖茨本人就是一位善于沟通的人，他鼓励公司里的每个员工都要知无不言，言无不尽，积极地相互交流。微软公司有着“开放式交流”的企业文化，它要求所有员工在任何需要交流或沟通的场合都能够打开心门，完整地说出自己的想法。事实上，互联网刚刚开始兴起的时候，比尔·盖茨完全没有注意到这个领域。当几位技术人员不断地提出他们的意见和建议时，才终于引起了他的兴趣，促使比尔·盖茨开始改变公司的发展方向，最终成就了今天的微软。

打开心门，你会发现生活变得豁然开朗，也让外面的人有机会接近你、给你关怀、与你交流，你就不会再沉浸在孤独与痛苦之中。打开心门，你会感受到与别人交往所带来的快乐，你会看到阳光，见证自己在社会交往中一次次的进步。

封闭的感觉让人越来越孤独

在美国残障教育家海伦·凯勒一岁零七个月的时候，突如其来的猩红热产生的高烧使她失明、失聪，成为一个集盲、聋、哑于一身的残疾人。由于聋盲儿童没有获取正确信息的途径，心灵之窗被禁锢，所以她变得性格乖戾，脾气暴躁。

在海伦7岁那年，一个叫安妮·莎利文的老师来到她的身边。第一天，莎利文就送给海伦一个玩具娃娃，并用手指在她的小手上慢慢地、反复地拼写“玩具娃娃”这个单词。海伦从此开始懂得世间万物都有各自的名字，并认识了自己的名字。此后，海伦经过艰苦的努力，逐步学习并掌握了法语、德语、拉丁语、希腊语，这被誉为“教育史上最伟大的成就”。

海伦的“哑”是因为丧失听力而造成的，她的声带并没有受损。所以，10岁那年，海伦开始学习说话，因为听不到别人和自己的声音，她只能用手去感受老师发音时喉咙、嘴唇的运动，然后成千上万次地进行模仿和纠正。最后，她终于学会了说话，并多次在世界各地巡回演讲。

在海伦举世闻名的自传《假如给我三天光明》中，有这样感人至深的话：“请你思考一下这个问题：假如你只有三天的光明，你将如何使用你的眼睛？想到三天以后，太阳再也不会你的眼前升起，你又将如何度过那宝贵的三日？你又会让你的眼睛停留在何处？”“我，一个盲人，向你们有视力的人做一个提示，给那些善于使用眼睛的人提一个忠告：想到你明天有可能变成瞎子，你就会好好使用你的眼睛。这样的办法也可适用于别的器官。想到你明天有可能变成聋子，你就会更好地去聆听各种声响：鸟儿的歌唱，管弦乐队铿锵的旋律。去抚摸你触及的那一切吧，假如明天你的触觉神经就要失灵，去嗅闻所有鲜花的芬芳，品尝每一口食物的滋味吧，假如明天你就再也不能闻、不能尝了。让每一种器官都发挥它最大的作用，为世界通过大自然提供的各种接触的途径向你展示的多种多样的欢乐和美的享受而自豪。”

生理上的缺陷使海伦·凯勒处于一种相当严重的封闭状态，但是凭借坚强的意志，海伦在很大程度上战胜了这种封闭，使自己拥有了宝贵的感官体验。与外界隔绝的痛苦使她充分认识到感觉的可贵，因此她以自己的亲身体验告诫世人，要懂得珍惜自己与生俱来被我们视为平常的感觉，不要任由自己在封闭的世界中沉沦，否则将追悔莫及。

和海伦·凯勒不同的是，有的人不是生理上的封闭，而是心理上的。成语“闭目塞听”就用来形容这种人，他们把自己封闭在一个与外界隔绝、脱离现实的状态中，不愿意同外界进行有效的沟通与交流，不参与社会交际，不求进取，面对外人主动给予的友善和关怀，始终无动于衷。久而久之，人们也会逐渐对他们的反应感到寒心，从而丧失劝说的耐心。这样的人，会逐渐丧失交际的本能，变得越来越孤僻，最终失去的将是健全的心灵和人生的丰富多彩。

4. 不要让猜疑害己又害人

猜疑心重的人常常自寻烦恼，无端地去猜忌、怀疑，这样既损害正常的人际交往，又影响个人的身心发展，害人害己，得不偿失。

猜疑心理害人害己

猜疑，就是无中生有地起疑心，对任何人和事都不放心，总是怀疑别人要对自己不利。

历史上猜疑心重的典型代表人物非曹操莫属。在罗贯中的《三国演义》中有这样一段情节：曹操因为刺杀董卓失败，仓皇出逃。董卓派人追捕，并四处张贴告示，画影图形，到处设下捉拿曹操的罗网，情势十分险恶。曹操和救他脱险的陈宫一起逃到了世交吕伯奢家，吕伯奢把他们奉为贵客，吩咐家人杀猪款待，并亲自出去买酒。曹操听到有磨刀之声，又听外面的人说要“缚而杀之”，疑心大起，以为要杀自己，于是决定先下手为强，提剑将吕伯奢的家人全部杀死。等到了厨房，见到一只刚被捆上四蹄待宰的猪，才明白是因误会而错杀了真诚待客的主人一家。杀人后，曹操与陈宫接着逃命，在半路上遇见买酒回家的吕伯奢，陈宫满面愧疚，抬不起头。曹操却又骗过了吕伯奢并杀死了他。陈宫于心不忍，质问曹操为何还要杀吕伯奢，曹操说道：“伯奢到家，一看到被我们杀死的家人，一定会报官，给他的家人报仇。”随后冷笑道：“宁可我负天下人，不教天下人负我！”

曹操前面杀人是因为误会，后面杀人，则是怕对方报复，这都是猜疑心太重所导致的举动。现实生活中也存在很多这样的人，他们往往捕风捉影，节外生枝，说三道四，挑起事端。整天疑心重重、无中生有，看到别人低声议论什么，就疑心是在讲自己的坏话。这样既损害正常的人际交往，又影响个人发展，得不偿失。

猜疑心理也常常导致嫉妒心重，让人变得比较狭隘，这样的人不能更好地与周围的人交流，其结果可能是无法结交到朋友，变得孤独寂寞，对身心健康也都

很有危害。

猜疑可以使人际交往中本来小小的摩擦发展成长期的敌视，使原来的朋友疏远、断交甚至反目成仇，使自己在人际关系上树立更多的障碍。

好猜疑的人最终会陷入作茧自缚、自寻烦恼的困境中，结果导致自己的人际关系紧张，失去他人的信任，挫伤他人和自己的感情，对心理健康是极大的危害。

猜疑会让人失去最珍贵的东西。如果一个人猜疑心过重的话，就会因一些可能根本没有或不会发生的事而郁郁寡欢，反复无常；这种人看待事物不能从客观实际出发，进行合乎逻辑的判断和推理，而是凭着一点表面现象，主观臆断，随意夸大，进而扭曲事实，得出一个不切实际的结论，影响大局。

我们每一个人，都应该拓宽胸怀，增强对别人的信任，排除不良心理，敞开心扉，将心灵深处的猜测和疑虑公之于众，增加心灵的透明度，进而求得彼此之间的了解和沟通，消除隔阂。

猜疑心理得不偿失

古代有一个人丢失了一把斧子，他怀疑是被邻居偷了。他细心观察邻居，觉得对方走路、说话、神态都像是偷了他的斧子，他在心里确定邻居就是小偷。可是不久之后，这个人无意中在山里找到了斧子，然后他再观察邻居，就觉得他的邻居说话、走路、神态一点也不像小偷的样子了。

这个丢斧子的人之所以会对同一个人做出前后两种截然不同的判断，正是说明猜疑是一种主观的想象和推测，而不是以客观事实为依据的。这种主观的想象和推断会让人们失去公正的态度和冷静分析、判断的能力。如果这个人在丢失斧子之后能够冷静地想一想，斧头可能是自己砍柴时忘了带回家，或者在回家时掉在了路上，那么，就不会凭空对邻居产生怀疑，而且也不会觉得邻居处处都符合小偷的特征了。要知道，这种怀疑很可能就会影响到他和邻居之间的感情。

猜疑也是自己折磨自己。“杯弓蛇影”的典故就是很好的证明。墙上挂着的弓由于光影投射到酒杯中，好像小蛇在游动，客人以为是蛇在酒中，勉强喝下，回去就卧床不起，病入膏肓。后来明白真相，疑虑消失，病一下子就好了。这就是

猜疑心太重、自讨苦吃的下场。

《红楼梦》中的林黛玉，也是个疑心病很重的人。她本来身体就不好，寄人篱下的处境让她常常在猜疑中度日，导致自己情绪沮丧，郁郁寡欢，为一点小事就暗暗伤心流泪，最后病情加重，早早就香消玉殒了。

《三国演义》中，曹操号称率领八十万兵马攻打东吴，却被周瑜用反间计将了一军。曹操对刚刚投降的蔡瑁、张允本来就不是太信任，藏有猜疑，只是缺少水军将领，才不得不任用二将。周瑜就是利用了曹操的疑心，而除掉二将。曹操虽然在下达了斩杀二将的命令后猛然省悟，但已经来不及了。试想，如果不是他猜疑心太重，先被情绪占了上风而做出了错误的判断，就不会导致后来因为没有熟悉水战的将领而失去先机的结局了。

猜疑别人也是在怀疑自己，心扉时而因猜疑打开，又因猜疑而关闭。这样的人神经常常处于高度敏感的状态，整天郁郁寡欢、闷闷不乐，活得很累。因为猜疑，他们绝少和别人交心，自我封闭，阻碍了外部信息的流入和内心真情的流露，甚至由怀疑别人进一步发展到怀疑自己，从而失去信心，变得被动、消极。

英国思想家培根曾说过：“猜疑之心如蝙蝠，它总是在黄昏中起飞。这种心情是迷惑人的，又是乱人心智的。它能使你陷入迷茫，混淆敌友，从而破坏人的事业。”

猜疑心重会对自己人际关系的发展产生害处，人际关系有问题，自然也会影响团队的合作乃至事业的成功。

5. 怎样才能自然地接近对方

在与人交往的同时，人们都愿意和喜欢的人多多亲近，并且也希望能够得到对方的欣赏和喜欢。要想自然地接近对方，不但要靠机缘，还要靠方法。

与人交往的最佳境界是自然

每个人都不可能独自在这个社会生存下去，他必须与周围的人进行社会交往，

并建立起多种多样的关系。在与人交往的同时，人们都愿意和喜欢的人多多亲近，并且也希望能够得到对方的欣赏和喜欢。

在与人的交往中，首先要达到的境界是自然，否则这种交往就无法深入。自然交往时，双方彼此交流才不显得突兀、突然或特别，他们将对方视同为自己生活中必然接触的对象，平等地交谈和处理问题。但是，这一境界也是很多人在交往中最难达到的。交往无法达到自然境界的原因有很多，例如，由于对交往者太敬畏，不自主地用仰视的目光看对方，将自己放在不平等的地位上就无法平等地与对方交流，当然就无法实现自然了；又如，心有所图，太在乎交往对象，生怕自己的交往行为被对方耻笑或不能取悦对方，重视对方的感觉而委屈了自己的感受，自然交往也就显得困难了；再如，对交往者一无所知。交往需要交流，如果对对方的背景、兴趣爱好均不了解，交流缺乏一个共同的话题，只好寒暄，寒暄之后便无法继续，尴尬是不可避免的；还有，就是缺乏自信，总担心自己说错话，担心自己表现拙劣，结果越紧张表现就越糟，让自己更不自信；等等。因此，要学会自然地与他人交往，首先应将自己放在与交往者平等的位置，即使对方再出色，也只是你交往的对象而已；其次，要抛开太多的想法，即使心有所图也别希望一次交往就达到目的，不妨先坦荡地与对方无所企图地交往试试，不要急功近利；再者应学会尽快找到与对方共同了解或感兴趣的话题；最后，要自信地交往，心里别总担心交往失败，其实失败不可怕，大不了不交往了，下回另找交往对象。如此这般，你就可以做到与人自然地交往了。

投其所好轻松达到目的

有的人认为，人际关系应该是纯粹的、自然形成的，越自然越好，如果加上人为的努力，就显得虚伪了。当然，彼此吸引，相互产生共鸣，是相互喜欢的要素，但生活中这种两相情愿的机缘毕竟太少了。要想使别人衷心地接受自己，可以把先获得别人的好感作为达到目的的一种有效手段。

郑板桥的诗文书画，天下闻名。尤其在他中了进士之后，人们更以得到他的书画为荣，很多达官贵人也常常向他求字求画，但郑板桥轻易不肯答应。

有个商人曾经许诺送给郑板桥两淮盐政，以此作为他作画的酬劳。郑板桥虽然没见过其人，但早已听说他为人奸诈险恶，所以不管来人怎么请求，始终不肯应允。

一天，郑板桥带着书童，背着行囊，到城东郊游。他远远望见乱坟野草之中有一座茅屋，就信步走过去。走近一看，茅屋门首贴着一幅字：“富儿绝迹”。

郑板桥推门而入，只见室内笔砚纸墨，琴棋书剑，排列有序。郑板桥很喜欢这超脱凡尘的风韵，也不问主人是谁，就坐下欣赏。

这时，有一个仆从从里面出来，见到郑板桥，就冲着内室说：“有客到。”

不料主人听了，厉声说：“不见客！”命仆从把客人赶走。

郑板桥让仆从报了自己的姓名后，不一会儿，只见一位头戴东坡巾，足着香山履，手执拂尘的老者翩然而至，客气地对他说：“怠慢贵客，请多多见谅！”

郑板桥连忙作揖还礼，顺便问道：“门首‘富儿绝迹’是什么意思？”

主人答道：“扬州地方的富儿爱附庸风雅，见我这儿幽静，总来打扰。凡是富人，我都一概拒绝接待。几次后，他们就不来了，故称‘富儿绝迹’。”

郑板桥听了，感叹道：“我平生也是最讨厌这种人的，今天见到老先生，真是三生有幸。”

两人品茗清谈，像是知己一样，相见恨晚。最后，主人请郑板桥入席。郑板桥最爱吃狗肉，而主人好像预知他的嗜好似的，席上大多都是以狗肉为主的菜品。郑板桥大为高兴，大饮大嚼，乐而忘返，在相处中对主人更加喜欢。天色已晚，郑板桥要告辞回家，主人送到桥边，说道：“咱俩都是不合时宜的人，今天能得以相会，真是万幸，希望先生今后能常来。”郑板桥欣然答应。

从此，郑板桥一有空闲就去老者那里，两人品茗饮酒，很是投机。奇怪的是，老者却从不谈论书画。有一天，郑板桥问道：“先生知道我比较擅长书画吗？”

老者答道：“知道。”

郑板桥说道：“先生室内空空，我为你画几张画，来报答先生的盛情，怎么样？”

老者非常高兴，立即命仆从备好纸墨。郑板桥看那纸都是世上少有的好纸，兴致更高，便挥笔作画，一会儿就画好十几幅。要落款的时候，问道：“先生尊号？”

老者回答：“小泉。”

郑板桥听了，大为惊诧，搁笔问道：“先生是个高雅的人，怎么能与某奸商同名呢？”

老者道：“偶然相同，不值得奇怪。”

郑板桥信以为真，就写上“小泉”二字，赠给老者。老者接过画，大加赞赏：“这墨宝天下无双，千万不可落到那些唯利是图的商人手里，以防有损清誉。”

郑板桥听了，连连点头。于是，两人又畅饮起来，过了很久，郑板桥才回去。

他的朋友见他归来，问他干什么去了，郑板桥就说了自己的奇遇，最后说：“老者的清德，使我难舍难离，因此多坐了一会儿。”

大家听了，感到很惊奇，有人说：“扬州并无此人，先生不会是遇见鬼了吧？”郑板桥却不以为然。

第二天一早，大家一起到老者的住处一看，茅屋已拆毁，只有流水如故。郑板桥大为惊奇，以为真的遇上鬼了。想了一想，忽然有些醒悟，忙派人到那个也叫小泉的奸商那儿打探。去的人回来后，向郑板桥禀报说：“那奸商家里果然有十几幅先生的画，墨迹还没干呢！”

郑板桥听了恍然大悟，长叹道：“人再精明，也要慎防受骗啊！特别是人家投你所好，随你喜怒的时候。”

虽然事例中的商人用了一种不光明的手段骗到了郑板桥的画，但是这种投其所好的方法还是很有效的。当你想与对方接触并深入交往时，不妨打听一下对方的好恶，会让你收到事半功倍的效果。

6. 不要害怕自己说错话

不要害怕出错会让自己暴露出不足，相对于畏缩不前、逃避责任的人，人们更倾向于信任那些主动行动、勇于负责的人。

积极主动的人机会多

小薇是一个长相普通的女孩，学历也很普通，可大学毕业进公司不久，她很快就成为了一个受同事欢迎的人，不久之后更是得到了提拔。其实，小薇并没有在工作中做出什么特别的业绩，也不是公司负责人的什么亲戚，她只是凭着一点就在短时间内获得了同事的好感，得到了上司的赏识，那就是：凡事积极主动，不用人吩咐。比如上班时她会提前几分钟来帮同事打好开水，打扫办公室，为放在窗台上的小鱼缸换水，等等。凭心而论，小薇所做的每一件事都很小，可以说是举手之劳，但正是这些别人不屑做的小事，积极主动地去做并坚持下去，就能够获得同事的喜欢和管理者的欣赏。

一个积极主动的人能够比别人拥有更多的机会，并更能够把握住转瞬即逝的机会。曾担任过微软副总裁的华裔李开复曾讲过这样一件事：有一次他收到了一份很特殊的求职申请书，与以往大多数求职者不同，这位申请人的求职资料中包括了他的自我介绍，他对微软研究院的向往，以及他为什么认为自己是合适的人选；此外，还有他已经发表的论文、老师的推荐信和他希望来微软做的课题等。尽管他毕业的学校不是国内最有名的学校，但他的自我推销奏效了。李开复从这些文件中看到了他的热情和认真。在面试的时候这个人又递交了一份更充分的个人资料。最后，当李开复问他有没有问题要问时，这个人反问李开复对他还有没有任何保留。当时，李开复的确对他能否进入新的研究领域有点疑虑，于是就进一步问了他一些这方面的问题，对方举出了两个很有说服力的例子回答。最后，李开复决定雇用这个人，因为他现在就已经做得非常出色了。

在竞争异常激烈的时代，很多机会需要我们主动去争取。当我们积极行动起来时，不但能在过程中锻炼自己，同时也能争取到实现自己价值的机会。不要害怕一旦出错会让自己暴露出不足，相对于畏缩不前、逃避责任的人，人们更倾向于信任那些主动行动、勇于负责的人。而只有在生活和工作中积极主动，才会成为一个受欢迎的人，一个离成功更近的人。

错话错说更显机智

不要害怕说错话，错话错说更显机智。

一位公司经理在开业庆典上发表即兴演讲，他这样强调纪律的重要性：公司是统一的整体，它有严格的规章制度，这是铁的纪律，每一个员工都必须自觉遵守。上班迟到、早退、闲聊、乱逛、办事推诿、拖沓、消极、懈怠，都是违反纪律的行为。我们允许这些现象的存在——就等于允许有人拆公司的台，我们能够这样做吗？

这位经理的反应力和应变力是很强的。当他意识到自己把本来想说的“我们决不允许这些现象的存在”一句话中“决不”二字漏掉之后，将错就错，循着语言表达的逻辑思路，续补了一句揭示后果的话，同时用一个反问句结束，增强了演讲的启发性和警示力。这样的续接补救，真可谓顺理成章，天衣无缝。

美国第40任总统里根有一次访问巴西，由于旅途疲乏年岁又大，在欢迎宴会上，他脱口说道：“女士们，先生们！今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”

有人低声提醒他说错了话，里根忙改口道：“很抱歉，我们不久前访问过玻利维亚。”

尽管他并未刚去过玻利维亚，但在那些不明就里的人还来不及反应时，他的口误已经淹没在后来滔滔的大论之中了。这种将错就错，对说错的地点时间加以掩饰的方法，在一定程度上避免了当众丢丑，不失为补救的有效手段。

说错话后不可一味死守自己的堡垒，那样极易导致自己惨败，会增加别人的反感。说错话后用最有效的方法及时弥补错误才是明智之举。

人们说话交谈，总是尽量避免出现差错。可是，在某些情况下，有意地念错字，用错词语，却有神奇的功效，能丰富语言表现力，使人的谈吐产生不一样的光彩。

1. 巧设陷阱，借以反击

故意把话说错，是为故布疑阵，等到对方批评指正时，再借题发挥，给予回击。

例如，有个药铺老板每到大年三十晚上，就点上香向菩萨祷告：“大慈大悲的菩萨，愿您保佑男女老少都多病多灾，我好发一笔大财！”这话被一个下人听到了。不久老板的母亲得了重病，躺在床上起不来。下人就对老板说：“这下老太太病得不轻，这全是托菩萨的洪福！”老板大怒。下人说：“老板息怒，您不是求菩萨保佑男女老少都得病吗？这下菩萨显灵了。”老板顿时哑口无言。

2. 利用常人的错误

有些人喜欢利用常人的错误，以故意说错的方式寻开心。

比如，甲问：“那件事有消息了吗？”

乙答：“查（查）无音讯！”

再如，这个说“此人真是刮（恬）不知尸（耻）”，那个讲：“心不在马（焉）。”言辞之间，彼此心领神会，说完莞尔一笑，气氛轻松愉快。

3. 相反相成，启发诱导

一位教师给学生讲“灾梨祸枣”一词时，首先用望文生义的方式示错：“看来梨、枣都有毒，吃了会生灾招祸。”稍有生活常识的人就会感到这句话不合情理，但一时也说不清楚确切的含义。到了学生提出质疑的时刻，教师再揭开谜底：“这个成语说的是滥刻无用的东西，连做刻板的梨树、枣树都跟着遭殃。”如此一来，学生豁然开朗，记忆深刻。

4. 抛砖引玉，打破僵局

故意说错话作为一种交际手段，有时还可以成为活跃气氛、打破僵局的工具。钱学森有一次参加学术会议，大家都凝神屏气，安静听他说话。讲着讲着，钱老连简单的常识性问题都说错了。座中一个人说：“您讲错了吧？”这时钱老才笑着说：“看来，我也不是神嘛！好，现在总算有人发言了！”会议气氛立刻活跃起来。

7. 如何让对方接受自己

要想使对方轻易接受自己，先获得别人的好感是最重要的前提。一旦让别人

对自己产生好感，以后所做的努力都会取得加倍的效果。

从心里喜欢和对方交朋友

孟子说：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”在人际交往中，喜欢和厌恶，接近与疏远，这些情绪都是相互的。面对陌生人，几乎没有人会无缘无故地去接纳和喜欢，所以，被别人接纳和喜欢必须有一个前提，那就是自己也要喜欢、承认和支持别人。一般来说，喜欢我们的人，我们才会喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们；疏远、厌恶我们的人，我们也会疏远、厌恶他们。所以如果想得到对方的肯定和喜欢，我们首先要发自内心地喜欢和对方交往。

也许有些人总是抱着“如果他不喜欢我，我也没有必要喜欢他”的态度与人接触，他们总是等待别人先对自己表达好感和善意。但是，如果对方也抱着同样的想法，那又该怎样开始这一段交往？

明明是相同的一句话，从自己的口中说出和从其他人口中说出，给对方带来的舒适感就会大大不同。归根结底，都是内心的好感在作祟。而建立起这种好感的前提，就是我们要以十倍的热情加十倍的爱心去努力喜欢别人。因为每个人都必须与周围的人建立多种多样的关系，与此同时，他们希望别人能够欣赏和喜欢自己。我们先从心里去喜欢别人，言行举止符合了对方希望被欣赏和喜欢的心态，就能逐渐把自己变成被对方喜欢的人。

科学家曾经做过一个实验：首先让被测者写下他欣赏的人的名字，按照由高到低的顺序排列，之后让被测者也把认为欣赏自己的人的名字写出来，排列在之前所写名字的左边。实验的结果是，被测者自己欣赏的人和认为欣赏自己的人，两者的排列顺序基本相同。

这个实验在很大程度上说明了人们在交往过程中存在的这种交互式喜欢的心理：在你对周围的人表示善意的同时，这些人也在善意地对待你。

只有先表示出自己喜欢的态度，别人才会感受到你的情绪，进而给予回应，甚至还会回报更多。很少有人会对肯定自己价值的人做出拒绝的举动。但很多人却没有意识到这一点，他们往往把注意力集中到外表的修饰装扮和行动上的引人

注意或者语言上的拼命自我宣传，结果很多时候都是徒劳无功，到处碰壁。

对于那些刚刚接触到的陌生人，如果我们能做到从心里面喜欢和对方交往，并且真诚地去面对他，那么即使是铁石心肠的人，也会被我们所打动，可能双方很快就会成为好朋友。

利用相似点增加吸引力

俗话说：“物以类聚，人以群分”，说的就是人们对和自己相似的人容易看着顺眼，从而产生惺惺相惜的感觉，很容易就和对方成为朋友。

相似的人，在一些共同喜爱的活动中，接触与交往的机会比较多，从而能够发现彼此态度一致，情意相投，志趣相合，相互沟通比较容易，误会和冲突比较少，能够友好相处。和这样的人交往能正确反应自己的能力、感情和信仰，并容易得到支持和鼓励，相互之间的吸引力就比较强。即使本来并不太熟悉，也会比较容易消除陌生感。

俞伯牙从小就酷爱音乐，琴声优美动听。虽然，有许多人赞美他的琴艺，但他却一直没有遇到真正能听懂自己琴声的人。

有一年，俞伯牙奉晋王之命出使楚国，路上遇到了钟子期。当他弹奏的琴声雄壮高亢的时候，钟子期能听出琴声表达的是高山的雄伟气势；当琴声变得清新流畅时，钟子期能听出琴声表达的是无尽的流水。俞伯牙不禁惊喜万分，感觉自己遇到了久久寻觅不到的知音，两人越谈越投机，相见恨晚，并且结拜为兄弟，约定来年的中秋再到这里相会。

可是到了第二年中秋，俞伯牙来到约定的地方，才得知钟子期已经去世了。钟子期留下遗言，要把坟墓修在江边，到八月十五相会时，好听俞伯牙的琴声。俞伯牙万分悲痛，他来到钟子期的坟前，凄楚地弹奏了一曲《高山流水》。弹罢，他把琴在墓前摔了个粉碎，决定为了报答知音，以后都不再弹琴。

钟子期和俞伯牙之所以能够一见面就成为知己，并建立了超乎寻常的友情，就是因为他们有个相似的特点，即对音乐无与伦比的热爱和高超的鉴赏力。这个相似点使得钟子期一下子就获得了俞伯牙的好感，并在俞伯牙的心目中变得独一

无二，无可替代。

相似点包括很多方面，比如态度、信念、兴趣、爱好和价值观等。相近年龄、同一性别、相似学历和有过共同经历的人都相对比较容易相处，而行为动机、立场观点、处世态度、追求目标一致的人更容易相互扶持。在日常生活中我们也经常可以看到，人生观、宗教信仰、对社会时事看法比较一致的人，更容易谈得来，感情融洽。因为人们与和自己持有相似观点的人交往时，能够得到对方的肯定，彼此之间发生争辩的机会就较少。

可见，人们对和自己相似的人接受程度比较高。我们要想与对方更快地建立起情感联系，就要尽量向相似点靠拢。

8. 面对不同的人扮演不同的角色

每个人都扮演着不同的社会角色，并且扮演的角色不止一种。这些角色有时会发生混淆或者冲突，这就要求我们一方面要各司其职，各尽其责；另一方面要在各种角色之间实现成功转换。

各司其职，各尽其责

1990年春节晚会上，由陈佩斯和朱时茂表演的小品《主角与配角》大获好评，这个小品就是针对角色问题展开了一系列冲突。它讲述的是一个总演配角的演员为了争取扮演主角的机会，费尽心思抢镜头的故事；结果，在该配角演员终于如愿以偿地当上了主角以后，却被自己的惯性干扰，把两种角色混淆，搞砸了整场戏。

“角色”，原是戏剧、电影中的名词，指剧本中的人物。在戏剧、电影中，角色是独立于个人而存在的，不管是谁，只要担当某一特定角色，他就要按照这个角色的行为规定来行事。后来“角色”一词被引申为在一定社会关系中某种地位所规定的一套行为模式。在人类社会中，人们的种种活动都是由每个人担任的一

种或多种职务，为了社会活动的有序进行，人们都要按照一定的行为模式，扮演自己的角色，各司其职，各尽其责。

有户人家娶媳妇，婆家借来两匹马，加上自己家里的，三匹马驾着车，吹吹打打、热热闹闹、十分隆重地去迎接新娘子。到了新娘家，迎亲的人将新娘子搀上马车。一行人告别新娘的娘家人之后，就赶着马车往回走。

不料，坐在车上的新娘指着走在两边拉车的马问赶车的仆人说：“这两匹马是谁家的？”驾车人回答说：“是向别人家借来的。”新娘又指着中间的马问：“这四匹马呢？”驾车人回答说：“是你婆家的。”新娘于是就说：“你如果嫌车走得慢，要打马就打两边的，不要打中间的马。”驾车人有些奇怪地看了看这位新娘子。

迎亲的马车继续前进，终于到了新郎家。婆家担任伴娘的丫鬟赶紧上前将新娘扶下了车。新娘却对还不熟悉的丫鬟吩咐说：“你平时在家做饭时，要记住一做完饭就要把灶膛里的火熄掉，不然的话会失火的。”那位丫鬟虽然碍着面子点了点头，心里却对这个新娘子的多嘴多舌不大高兴。

新娘子进了家门，看到一个石臼放在堂前，于是立即吩咐旁边的人说：“快把这个石臼移到屋外的窗户下面去，放在这里妨碍别人走路。”婆家的人听这个新娘子的话没有分寸又讲得不是时候，都不免在心里暗暗不满，认为新娘子未免太爱讲话又太不会见机讲话了。

其实，新娘所说的三件事，对婆家来说都是有好处的。可是她刚踏进婆家家门就俨然以主妇自居、多嘴多舌，自然就引起了旁人的反感。

在社会整体中，每个人说话、办事，都应该首先考虑自己所扮演的角色，然后再根据这个角色来说合适的话，做合适的事。如果不顾时机、不分场合，不顾自己的社会角色，即使是好话、好事，也得不到应有的重视，甚至会引起别人的讥笑。故事中的新娘子，就是没有意识到自己作为新媳妇，初来乍到，毕竟还谈不上是这个家庭的主人，就俨然以主人自居，管东管西，做出了进门很久的媳妇才应该做的事。

社会上的人千差万别，所扮演的角色不尽相同，但由于角色规范的存在，指示着人们角色需要满足的方式和提出相应的行为目标，使个人了解应该做什么，

不应该做什么，从而才能使社会机制得以正常运转。我们作为社会上的一分子，在与人交往的时候，首先就要端正自己的思想，把自己放在应有的位置上行事。

适当转换角色

维多利亚女王有一次和她的丈夫吵了架，丈夫生气，闭门不出。

女王来敲门，丈夫问：“你是谁？”

女王理直气壮地回答：“英国女王。”屋里没有声音。

女王又敲门，声音平和了一些：“我是维多利亚。”里面仍是悄然无声。

最后女王柔情地说：“亲爱的，开门，我是你的妻子呀！”门才悄悄地打开了。

每个人都要在社会中扮演属于自己的角色。当个人在所扮演的多个社会角色之间，不能根据需要自如地转换时，就会发生角色冲突；此时，你所扮演的角色对于你的人际关系就会产生负面的、消极的影响。

人在一生中需要扮演各种角色，如领导、下属、父亲、母亲、丈夫、妻子、兄弟、姐妹、儿子、女儿……只有当人们成功地扮演了各种角色，才能既满足了社会的需要，也满足了个人交际的需求，使大家得以正常地进行社会生活。

不同的角色有不同的权利与义务。人们在角色转换后，应当及时对所承担角色的权利与义务有明确的认识，对该角色应有的行为有清楚的了解，以求顺应变化，尽早进入新角色，顺利实现角色转换。

角色的权利与义务是各不相同的，不能混为一谈，应当区别对待。在与异性的交往中，男性要把妻子、女朋友、女同事区别开来。同样道理，女性也要把丈夫、男朋友、男同事区别对待。如果将异性对象混同作为一种，就会出现很多矛盾和冲突。比如，在单位是领导，习惯于发布命令、指挥别人，但回到家里，履行作为丈夫和父亲或者妻子和母亲的职责时，就不能不知变通、严肃正经了。

为了使人际关系更为融洽，人们需要在各种情境下敏锐地观察应扮演的角色并做出相应的角色行为。尽管在大多数情况下角色转换会自发进行，但为了有备无患，我们还是多注意为妙。

9. 怎样面对麻烦的人

要想处理好复杂的人际关系，赢得他人的欣赏，就得学会与不同类型的人相处的技巧，特别是要善于应对麻烦的人。

遇到麻烦的人要区别对待

应付口蜜腹剑的人：微笑着打哈哈。这种类型的人嘴上说得比蜜还甜，可实际上却是一肚子坏水，面对这种类型的人，最简单的应付方式是装作不认识他，尽量不跟他有冲突，不做同一件工作，也避免让他接近你，因为一旦给他机会，他就会拿你开刀。

应付阿谀奉承的人：不要与他为敌。此类人喜欢拍马屁，善于说很多好听的话以博得有权人的欢心，在上级面前更是殷勤，一般总是说得多，做得少。遇到此类人，你就得小心了。不可与他为敌，也没有必要得罪；见面要笑脸相迎，和和气气。如果你有意孤立他或者招惹他，他就会把你当做往上爬的垫脚石。

应付尖酸刻薄的人：保持一定距离。尖酸刻薄型的人在哪里都不受欢迎。他们喜欢和别人争，挖人隐私不留余地，同时冷嘲热讽无所不至，让别人自尊心受损、颜面尽失。这种人平常以取笑、挖苦别人为乐事，天生伶牙俐齿、得理不饶人。由于他的行为离谱，因此也不会有什么朋友。他之所以能够生存，是因为别人烦他，不想理他。但如果有一天遭到众怒，他也会被治得很惨。如果遇到这种人，要和他保持距离，不要惹他。万一吃亏，听到一两句刺激的话或闲言碎语，就装没听见，千万不能动怒，否则自讨没趣，惹祸上身。

应付忘恩负义的人：不与他一般见识。这种人最大的特点就是翻脸如翻书，一旦跟他产生利益冲突，不管你以前对他有多大的帮助，有多少恩情，他都一概不认账，翻脸不认人。面对这种人，你大可不必与他一般见识。只要做好自己的事，以后不跟他扯上利益关系就行了。

应付挑拨离间的人：最好谨言慎行。同样一张嘴，有人用来吹牛拍马；有人用来讽刺损人；而有人则用来挑拨是非，离间别人。吹牛拍马是损人利己，尖酸刻薄是损人不利己，挑拨离间是将大家的关系弄得乱七八糟，人心惶惶，变文明为野蛮，人人自危，人人战斗。这类人带来的杀伤力非常之大且十分迅速。应付这种类型的人，没有什么办法，只能防微杜渐，不让这类人靠近，或一有发现就予以制止或消除，否则后果不堪设想。遇到这种人，你除了谨言慎行及和他保持距离外，最重要的是你得联络其他人，建立联防及同盟关系，将他孤立起来。不管他对谁挑拨离间，不要为之所动，不要受他影响。

应付自以为是的人：尽量顺着他。自以为是的人对任何事情都有他自己的定见。他之所以会踌躇满志、自以为是，是因为他一直处在一种极顺利的状况下，不曾尝过失败的苦头，因此也不怕失败。和这种人打交道，就是尽可能顺着他，等他遇到挫折时自然会收敛气焰。

和各种麻烦人打交道

人生活在这个社会中，不得不与形形色色的各种人打交道，一旦处理不好，就会陷入非常尴尬的境地。因此，学会与各种人融洽相处是一种很重要的技巧，能让你受益终生。

人的一个主要特性就是社会性，人是不能脱离人群、脱离社会的。生活中什么人都有，除了亲人、知己和朋友，还要学会和各种人打交道，包括我们不喜欢的人。人们都愿意和自己喜欢的人交往，而不愿意和自己不喜欢的人来往，但现实生活却不可能满足我们的这一愿望。我们不要因对方是自己不喜欢的人就厌恶他，不妨学习与这种人适当交往的办法，这样，自己能渐渐成长为有度量的人。

不要只让人适应你，你更要去适应别人。只要你坚持下去，定然会有所收获。比如说，平时与有麻烦的人交往，可以锻炼自己，使自己成为灵活、坚强的人。刚开始与麻烦的人交往可能不习惯，但是如果长期坚持，对方的优秀会与你本身的特点融合，你自己会渐渐变成一个更有深度的人。

单位可能也有我们不喜欢的同事，我们虽然尽量回避他们，但由于工作关系

不得不与他们打交道。我们的邻居可能正是我们不喜欢的：我们愿意安静，邻居则可能成天把音响开得震耳欲聋；我们喜欢清洁，邻居则总是把破破烂烂的东西堆满了过道；我们不愿被人打扰，但邻居却经常喜欢到我们家里来串门。但是，他们毕竟不是敌人，我们可以设法改变或者感化他们，他们身上也许有很多东西值得我们借鉴。

人都有自己的生活习惯和做人方法，只要不是违法乱纪，我们也要尊重别人的选择，宽容别人。拿邻居来说，当楼上在装修时，我们会为传来的刺耳的噪声而心烦意乱，对楼上人家有意见。但反过来想想，我们自己也有要装修的时候，噪声一样会打扰别人。

时间长了我们就会体会到人与人之间相互善待、相互谅解的必要性。有些朋友是有一些或许多我们看不上的毛病，但我们自己就没有毛病让对方也看不上吗？我们可以不喜欢他的毛病，包括品德上的缺点，但我们不应该排斥这个人。否则很容易为自己无谓地树敌，也失去了帮助他人进步的仁厚之心。

那么，该如何和各种麻烦的人打交道呢？

一是忍让。宁可自己受些委屈或吃点亏，也不要为小事而和对方争得脸红脖子粗，甚至头破血流。

二是主动接近对方。你可以先伸出友好之手，主动和对方打招呼，双方怀有的戒备心或敌意就可能化解。你很客气提出的一些建议，他们就可能会加以注意和改进。

三是把自己想象成对方。站在对方的角度考虑问题，你就能体会他们的想法，从而修正自己一些不正确的做法，这有助于双方关系的改善。

四是接受他人的独特个性。人人都有各自的特点，不要试图改变既定现实。接受他的本来面目，他也会尊重你的本来面目，不要强迫别人接受你的观念。

所以说，不一定非要住在没有坏邻居的地方，聚会也不一定要避开不好的朋友。改变自己怕麻烦的心态，学会和各种麻烦人打交道，也许你能够从他们身上汲取有益的东西。

第二章

沟通，首先需要倾听和打开话题

美国石油大亨洛克菲勒说过：“与人相处的能力，如果能像糖和咖啡一样可以买得到的话，我会为这种能力多付一些钱。”这句话充分表明了洛克菲勒对于交际能力的重视程度。当人们进行社会活动时，对于怎样打开交往的局面、怎样和对方交流等一系列问题，是否都有着小心翼翼却又不得要领的感觉，同时在社交过程中也确实能够感觉到它们的重要性和困难程度？而你想要解决这些难题，打开社交局面，首先要做的就是学会倾听和打开话题。

1. 怎样快速融入与对方的交谈

做一个好的聆听者能够让你更快融入与对方的交谈。因为一个好的听众总比一个善讲者懂得怎样满足说话者的自尊，从而赢得更多的好感和关注。

做出认真倾听的姿态

一项关于友情的调查结果显示，拥有最多朋友的是那些善于倾听的人，而不是能言善辩、引人注目的人。因为每个人都渴望表达自己，而聪明的聆听者能够让说话者有充分表达的机会，自然更容易获得别人的好感。会听也许是最简单有效的获得对方好感的手段之一。

历史上曾经有个小国的使者来到中国，进贡了三个一模一样的金人，皇帝高兴极了。可是，这个小国的使者同时还出了一道题目，即这三个金人中哪一个最有价值？

皇帝想了许多办法，请来金匠进行估测，称重量，看做工，可都没能区别出来。怎么办？使者还等着回去汇报呢。泱泱大国，不会连这么个小问题都答不出吧？就在所有人一筹莫展的时候，有位德高望重的老臣想出了办法。

皇帝将使者请到大殿，老臣胸有成竹地拿出三根稻草，分别插入三个金人的耳朵里。插入第一个金人的稻草从另一边耳朵出来了；第二个金人的稻草从嘴巴里直接掉出来了；第三个金人，稻草进去后掉进了肚子里。老臣得出结论：第三个金人最有价值。使者默然无语，因为这个答案是正确的。

故事告诉我们：最有价值的人，其实是最会倾听的人。正如一句谚语所说：“沉默是金，慎言是银。”懂得适时闭嘴、善于倾听才是顺利社交需要的最基本的素质。但许多人并不懂得这个道理。当他们不同意别人所说的话时，往往不待别人说完，就插嘴打断。实际上，这样做是不理智的，不但不能使别人放弃自己的主张，还让别人觉得你这个人非常没有礼貌。你想，别人正有许多的话急于说出

来，你却插一句，对方会很不高兴，也根本就不会注意你想表达的意思。所以，我们必须懂得适时地闭嘴，耐心地听别人把话说完，并且鼓励他把意见完全说出来。

一个善于倾听的人，不但到处受人欢迎，而且还会有更多的机会结识更多的人。因为在谈话的过程中，能耐心地倾听对方说话，无形中就会让说话者的自尊得到了满足，使他感到了自己是受重视的，对方自然会对能认真听自己说话的人充满感激。

制造同步反应

社会心理学研究发现，人总是乐于和与他们具有相同或者相似性情、气质和性格的人接触，倾诉的欲望也更强烈。你每说一次相同的词语或模仿一次相近的动作，对方的好感就会增加一倍，不断地积累之后，对方的心情在不知不觉中会越来越来好，对你的信任也会慢慢增加。可见，在沟通中制造同步反应可以大大增加对方的认同度，快速融入与对方的交谈。

人们之所以会产生这样的认同感或亲近感，是因为内心情感影响的结果，情感左右着一个人对外界的态度。如果我们能够从正面影响对方的情感，即做出符合他固有的或当下心理特征的言行举动，那么对方对我们的关注度也会提高，在心里就会认同我们是他的“朋友”。

人们都喜欢用自己的思维方式思考问题，或用自己熟悉的方式做事，在这种心理作用下，会对那些与自己保持同样行为方式的人给予更多的认同。这就为我们营造同步印象，创造良好的交往状态提供了契机。

通过观察可以发现，许多人在交谈过程中都会有一些表情，最常见的表情有六种，即喜、怒、忧、思、悲、恐；我们在与对方交流时，要做到同步反应，就得针对对方的各种表情调整自己的表情；每个人在举手投足间也会暴露他的习惯，如行为、表情、兴趣、爱好等，我们可以通过模仿这些举止，表现出与对方同样的心态，制造出对方似曾相识的印象，引起对方的关注，他会认为你是一个与他合得来的人，不知不觉就增加了对你的好感。

领会了模仿对方言行举止对获得良好沟通效果的重要性以后，我们还要注意

在模仿过程中保持适度性，不要机械地模仿，既要让对方感觉到我们体会到了他的心情，又要做到有分寸、不露骨，以避免让对方感觉到不自然或过于夸张。

2. 如何把话说到对方心里

如果我们说出的话和做出的事，能够契合对方的心思和利益，让对方的心为我们所动，那么，社交活动何愁不能顺利开展？

迎合对方的胃口

美国神学院的一名优秀毕业生，被分到一个以牧业为主、宗教意识比较落后的村庄当牧师。由于初来乍到，他感到很紧张也很慎重，为了让更多的人接受自己，牧师准备办一个盛大的布道大会。没想到，在他精心准备的布道大会上，只有一个牧童到场参加。牧师感到很沮丧，一时之间不知如何是好，最后他打算取消这次布道大会，于是征求牧童的意见。牧童这样回答：“我不知道应不应该取消大会，但是我知道一件事，那就是我在喂我的牛时，有 100 头我会喂，有一头我也会喂。”

牧师觉得很有道理，于是决定布道大会照常进行。他使出浑身解数，认真地讲完道之后，发现牧童两眼发直，竟然差点睡着了。牧师非常难过，他问牧童：“难道你觉得我讲得不好吗？”牧童回答道：“我不知道你讲得好不好，但是我知道一件事，当我给我的牛喂食时，会给它们喜欢的牧草，而不是汉堡。”

牧师恍然大悟，他明白了只有从人们的需要去引导，才可能把神学发扬光大。如果忽视了人们真正想要的，那无异于对牛弹琴，白费力气。

该讲什么话才能对牧童的胃口，或是牧童当时的心理需求是什么，这才是牧师首先需要了解的，只有这样才能掌握住说话的重点及内容，说出来的话才能让对方接受。

耶鲁大学文学教授威廉·费尔普曾经讲过一段自己的经历：当我 8 岁的时候，

有一次到林斯姨妈家去度周末，一个中年人在某天晚上来访。他在跟我姨妈交谈一阵之后，就把注意力放在了我身上。那段时间我正好对帆船非常热衷，而这位来访者和我说话时就以一种使我非常感兴趣的方式讨论帆船。他走了之后，我对他大为称赞：多么棒的人！他和我兴趣相投，都对帆船这么感兴趣！姨妈却笑着对我说，他是纽约的一名律师，对帆船一点也不感兴趣。我很疑惑，那他为什么一直都在谈帆船呢？还那么兴致勃勃？姨妈笑着告诉我其中的道理，那是因为他是一位有礼貌的绅士。他想和你做朋友，知道你喜欢小船，所以专门挑你感兴趣的话题和你说，这样你就会很高兴，他也会更受欢迎。

人只关心自己喜欢的事情，这是常理，但是这个道理却常常被忽视。而善于利用这一点的人一定是聪明的人，他们明白在与人初见面时只有谈论对方喜欢的事才会引起他的兴趣，所以只找合对方胃口的事或物交谈，从而使谈话的气氛友好而和谐。

从对方的利益出发

在交往过程中，如果能让对方感觉你说出的话，出发点都是为了对方的利益着想，那么对方自然会喜欢你、信赖你，从而愿意和你建立和谐的社交关系。

一位百货公司的老板去考察一个新售货员：“你今天服务了多少顾客？”

“一个。”小伙子回答。

“只有一个？”老板说，“你的营业额是多少呢？”

售货员回答：“60000 美元！”

老板大吃一惊，让他解释一下。

“首先我卖给他一个鱼钩，然后卖给他鱼竿和鱼线。接着我问他在哪里钓鱼，他说在海滨，于是我建议他应该买只小汽艇，于是他买了一条 20 英尺长的快艇。当他说他的轿车可能无法带走快艇时，我又带他到机动车部买了一辆福特小卡车……”

老板惊讶地说：“你卖了这么多东西给一位只想买一个鱼钩的顾客？”

售货员回答：“不，他只是为治他妻子的头痛来买一瓶阿司匹林的。我告诉他，

夫人的头痛，除了服药外，似乎更应该注意放松。周末快到了，他可以考虑全家人一起去钓鱼！”

这位售货员很成功，他不是硬向顾客推销自己的产品，而是出于为对方着想的立场来建议他买点什么。他的每一个提议都是从顾客的需要出发，都会让顾客感觉到听从他的建议会给自己的生活带来好处，从而心甘情愿地购买并对售货员充满感激。

美国《亚洲华尔街日报》曾有过这样一篇报道：一名美国顾客在东京一家百货公司购买了一台索尼电唱机，回家后，却发现漏装了内件。第二天一早，她本打算前往公司交涉，没想到该公司先行一步，打来道歉电话。50分钟后，公司的经理和一位年轻职员又亲自登门表示歉意，并送来一台新的电唱机，并同时赠送一盒蛋糕、一条毛巾和一张著名的唱片。他们还向这位顾客解释了发现这一错误之后公司所做的各种努力，这其中包括他们为查找这位顾客，曾打了35次国内国际的紧急电话。

这家公司在与顾客打交道的时候，表现出来的是对顾客的关心、爱护和体贴，本来产品出现问题公司应该负起责任，但是，这家公司所做出的一系列举动和后来的解释都在向顾客传达一个信息：他们把顾客的利益看得比什么都重要，从而使顾客不但没有产生不满，还对这家公司的好感急速上升。

可见，我们说出的话和做出的事，如果能够切合对方的心思和利益，让对方的心为我们所动，那么，社交活动不愁不能顺利开展。

3. 平时留意多积累才能增加交谈的筹码

社交就像是一场交锋，我们只有在平时做好知识的储备和信息的积累，做到知己知彼，才能无往而不胜。

平时就注意收集情报

在交往当中，人的思维方式各不相同，各有各的生活愿望，各有各的生活观

点，交谈能否融洽在于话题的选择。假如你不了解他的生活困难，而在那里大吹特吹打高尔夫球或是环球旅游的乐趣，他肯定提不起兴趣和你谈下去，但倘若你告诉他一条快速致富的门路，不用你说下去，他也会提问的，因为这正是他所关心的。只有对即将见面的人有了充分的了解，尽可能详细地收集到关于对方的情报，然后再投其所好，才能让社会交往取得更好的效果。当然，情报的收集不能只靠临时抱佛脚，因为我们不会永远有准备的时间和机会，这需要在平时就注意情报的积累。

1988年10月，文化大革命中的风云人物陈伯达刑满释放不久，著名作家叶永烈就去采访他。曾显赫一时而今刚度过18年铁窗生涯的陈伯达感到往事不堪回首：“公安部提审我，我作为犯人，不能不答复提问。对于采访，我可以不接待，不答复。”对于这位对自己不抱欢迎态度的采访对象，叶永烈有充分的准备，他在出发之前就一直在思考如何才能使对方知道自己毫无恶意，该用怎样的语言才能使对方和自己愉快地合作？幸好，他在以前就有过和陈伯达的接触。一进门，叶永烈就告诉陈伯达：1958年，陈伯达到北京大学作报告时，他作为北大学生听过这个报告，“当时你带来一个翻译，把你的闽南话译成普通话。我平生还是头一回遇上中国人向中国人作报告，要带翻译！”有趣的往事和风趣的语言让陈伯达哈哈大笑，感到面前的这位不速之客可以亲近，气氛一下子变得轻松起来，原本尴尬的采访终于能够顺利地进行下去。

要用三言两语便惹人喜爱、一见如故，关键是要花工夫在平时情报的收集上。上述例子之所以成功，除了说话者有高超的语言技巧，就是在与交往者正式接触之前早已了解他的大概情况。美国前总统富兰克林·罗斯福跟任何一位来访者交谈，不管是牧童还是教授，不管是经理还是政客，都能用三言两语赢得对方的好感。秘诀就是：罗斯福在接见来访者之前，必花一定时间了解来访者的基本情况，特别是来访者最感兴趣的方面。这样，一交谈就能有的放矢，切中肯綮。不然，纵使有三寸不烂之舌，也只能是对“牛”弹琴了。

每个人都有自己感兴趣的东西或者独特的经历，比如有的人喜欢体育，有的人喜欢军事，有的人喜欢音乐，有的人对演艺圈的八卦新闻感兴趣，有的人曾经

获过奖，有的人曾经遭过难，等等。总之，每个人都有自己印象深刻的东西，聪明的人在和别人接触之前，就懂得充分准备，平时注意积累，以便在交谈时能够用来作为谈资。

长时间的储备使话题成竹在胸

1. 做好语言储备

只有做好充分的准备，才能够胸有成竹，信心十足，才可能有一种感染和征服别人的气势。旁人是根据四件事情评估我们，并将我们分类的：我们说些什么，我们怎么说，我们做什么，我们看起来是什么样子。而语言占了其中的四分之二，我们的谈吐，随时都被别人当成判断我们的依据。我们说的话，显示我们的修养程度、我们究竟是何出身，它们是教育和文化的证明。

假如一个人为了社交特地擦亮了皮鞋，穿上一尘不染的漂亮衣服，企图维持自己的自尊以及争取旁人对他的尊敬，但他却没有准备好他的词汇、他的语言，那等于是不断向这个世界宣示，他只是虚有其表，而不是一个真正有文化修养的人。

艾略特博士在担任哈佛大学校长三分之一世纪之后宣称：“我认为，在一位淑女与绅士的教育中，只有一项必修的心理技能，那就是正确而优雅地使用他的本国语言。”这是一句意义深远的声明，值得我们大家深思。

总而言之，在社交活动中，要想拥有优雅的谈吐，必须做好语言储备，对自己所要说的内容了然于胸。有了这样的资本，表现出来的就是一种有说服力的语言，在人际交往中我们就会永远占据主动，成为一名社交高手。

2. 做好知识储备

无论在什么时候，知识都是我们的坚强后盾。在拥有了独立思考的头脑，掌握了获取知识的方法之后，就等于抓住了开启成功之门的钥匙。就算以后环境有所改变，或者要涉足新的领域，也会拥有足够的底气。如果有学习的机会，能多学一点就要尽量多学一点，成功社交是要讲究储备的，知识仓库里的东西越充足，成功的机会就越大，也才可能走得更远。

我们每个人都想做一个成功的人、优秀的人，只不过在外界的引诱下失去了忍耐的性子。成功的路是那样遥远与艰辛，有了知识作为动力，我们才能继续走下去。

在谈话中，为了避免处于一种不利的局面，对于所涉及的话题应有专门的知识。当你和对方谈到某一件事时，你必须对此有所认识，否则说起话来便缺乏吸引力，不能让对方感兴趣，也无法与他人说到一起。人际交往中，有许多事情即使做法不同，但道理永无改变。这种永恒不变的道理，自己要常存于心。在交谈过程中，双方的心理活动是呈渐变状态的，这就要求我们在和人交谈中应兼顾对方的心理活动，使谈话内容和听者的心境变化相适应并同步进行，而这种同步反应更需要强大的知识储备作为后盾。

4. 找准话题缩短感情差距

人们都愿意和那些与自己有共同话题的人交往，只要找到合适的话题让双方感觉志同道合，很快就会出现其乐融融的交往场面，甚至双方还会感觉相见恨晚。

共同话题让双方一拍即合

如果遇到一个和自己一样喜欢某项运动或者某个明星的人，你是不是会觉得很亲切并感到一下子就拉近了彼此的距离？对于跟我们相像的人，我们往往会容易产生亲近感，也能很快找到共同话题，这也就是我们常说的“志同道合”。

每个人在与别人的交往中都存在“物以类聚，人以群分”的心理，人人都希望得到一种认同，而不是走到哪里都听到别人反驳他。所以如果你可以找到两个人的共同点，就可以继续进行下面的话题。不要怕和一个陌生人没有共同话题，只要你认真地去询问就可以找到。并且人与人之间的共同话题是很多的，也许你们谈着谈着就发现你们是同样的人或者有着相似的经历。你们也许对某种东西或者某种观点有着类似的看法，等等。当别人说的东西正好符合你的意见，那么你

来一句“对啊，我同意”或者“太好了，你也喜欢这首歌啊？”只要这么简短的一句话就可以拉近你们的距离，找到你们的话题了。

人为什么会喜欢与自己有共同话题的人呢？

首先，人们与和自己有共同话题的人交往时，能够得到对方的肯定，彼此之间发生争辩的机会较少，比较容易有安全感。

其次，有共同话题的人容易组成一个群体。人们试图通过建立群体，以增强对外界反应的能力，保证反应的正确性。在一个与自己有共同话题的团体中活动，阻力会比较小，活动更容易进行。

其实，共同话题随时可以使用，当你想进一步了解一个人的时候，当你和你的朋友一起想来个愉快地瞎聊时，聊共同的话题就会增加你们俩对事物相同或相近的看法，更重要的是你会得到对方的认同，对方会觉得和你有可谈之处。

赵本山在1992年的CCTV春节联欢晚会上表演了小品《我想有个家》，赵本山扮演的赵英俊去电视台征婚，因为在镜头面前紧张总是达不到导演的要求。在演播室里还有一个因为同样原因在练习的黄小娟。两人开始互相鼓励，互相给对方当导演练习录像，然后再谈到征婚的要求，自己的家庭状况，突然发现对方很合自己的心意，一下子就感到原来找寻了这么长时间，合适的人就在自己面前。

小品里人物的话题都比较朴实、简单，本来没有想过的事情却发生了。可见，找到一个共同的话题并非那么困难，只要你观察仔细，你就会发现你们也许喜欢相同的颜色，看过相同的电影，一样对城市的环境不满意等，这些大的话题是一个永恒不变的主题，你都可以利用。

找到共同话题可以消除别人对你的戒心，使原本彼此陌生的人之间产生微妙的联系，会更有利于交往的进行。

道不同不相为谋

俗话说“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，更何况是志向不同的两个人，要想让这样的两个人交往密切，真是难上加难。

管宁和华歆曾经是一对非常要好的朋友，两人经常一起吃，一起住，一起读

书。有一次，他们一起在地里锄草，管宁突然捡到了一块黄金，他自言自语地说：“我当是什么硬东西呢，原来是锭金子。”接着就没有在意，继续锄草。

华歆在不远处听说捡到金子，忙跑过来，激动地拿在手里看了又看，显出了贪婪之色。管宁见到就责备华歆说：“财富应该是靠自己的辛勤劳动赚来的，一个有道德的人不应该贪图不义之财。”可是华歆却不这样认为，但也没有说什么。

有一天，他们坐在一张席子上读书。忽然外面沸腾起来，到处是一片鼓乐之声，夹杂着人们看热闹的声音。他们走到窗前一看，原来是一位达官贵人从这里经过。他的随从穿着华丽的衣服，看上去威风凛凛。

管宁看完了，就回到原处继续读书。华歆却完全被这种贵气和豪华的排场吸引住了，扔下了书本，跑到街上去看个仔细。

管宁对华歆的行为很失望。等华歆回来后，管宁拿出刀子把他们共同坐的席子从中间割开，痛心地宣布：“我们两人的志向和情趣太不一样了。从今以后，我们就像这被割开的草席一样，再也不是朋友了。”

在日常生活中我们经常可以看到，对人生观、宗教信仰、社会时事看法比较一致的人，更容易谈得来，感情融洽；而没有共同语言的两个人却迟早分道扬镳。共同语言包括很多方面，如态度、信念、兴趣、爱好和价值观等。同年龄、同性别、同学历和相同经历的人容易相处；行为动机、立场观点、处世态度、追求目标一致的人更容易相互扶持。而志趣不相投的人，生活中没有共同语言，说话做事总是背道而驰，自然不会好好顺利相处，即使一开始的时候还可以彼此忍耐，但是时间一长，还是无法长久相处。

交谈的双方，如果没有发现有用的共同话题，很多时候都谈不到一块。常见这样的现象：两个人一见面，照例寒暄几句，把各自的家人都问候一遍之后，突然发现没话可说了。两个人大眼瞪小眼，仿佛一下子全都变成了哑巴。反之，如果两个人有这样一种共同话题，就会变得默契，而且话越说越多，真有点“相见恨晚”的感觉。

5. 场面话要说得漂亮

有的人认为场面话都是一堆废话，说不说、说得好不好都没有什么关系。其实不然。很多时候，把场面话说得漂亮，会对我们的顺利交往起到推波助澜的作用。

场面话是顺利交往的助推器

人际交往的初次印象，往往是非常强烈和鲜明的，并且成为正式交往的重要背景。初次印象包括谈吐、相貌、服饰、举止、神态，对于感知者来说都是新的信息，它对感官的刺激也比较强烈，给人一种新鲜感。这就如同在一张白纸上，第一笔抹上的色彩总是十分清晰、深刻一样；后来随着接触的增加，各种基本相同信息的刺激，也往往盖不住初次印象留下的鲜明烙印。所以第一次印象的重要性还是显而易见的，在以后交往中起了心理定式作用。而初到一个新环境，每个人都会有紧张、陌生之感。大家萍水相逢，互不了解，如果说出的话有什么地方不小心犯了忌讳或者引起误会，就会使交往的第一形象被彻底打上不及格的烙印。所以在这个时刻，任何敏感的话题都会暂时不被考虑，场面话成了人们常用的工具。

有的人可能认为场面话都是一堆废话，说不说、说得好不好都没有什么关系，这种观点是大错特错的。把场面话说好，就会让你表现得礼节周到。社会学家发现，人们对在公众场合仪表大方、礼节周到的人会留下较好的第一印象。所以在公共场合，说好场面话是成功交际者的首要课题。

场面话中少不了敬语和谦词，也就是表示尊敬和礼貌的词语，这可以体现一个人的文化修养。在社交场合，敬语使用错误会非常难堪。我们日常需要别人为自己服务时应使用“请”字，称呼对方父母，应该说“伯父”、“伯母”，如果直接说“你爸爸”、“你妈妈”就缺乏了一种高雅的气质。一个有教养的人，是很注重这些细节的。谦词最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，称

自己的亲人为“家父”、“家母”“家兄”、“舍弟”等。自谦和敬人是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你，愿意与你交往。

一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，用一些比较文雅的词语来替代那些比较随便甚至粗俗的话语，也能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说：“请用茶”。如果还用点心招待，可以说：“请用一些点心。”假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

道别也是场面话中的一个重要组成部分。谈话结束时，不要不告而别，如果是与多人交谈，结束后应一一告辞。告辞时要使用简洁的语言，然后果断离开，不要拖拖拉拉再生出另外的话题。

在社交过程中，人们往往会对一个人的言行举止做出一个评判，特别是当这个人刚刚进入某个圈子，大家对他还没有更深入了解的时候，这个人能够做出符合场面的言行举止，人们就很愿意给他一个融入的机会。

场面话不是可有可无的

很多时候，场面话都在我们的交谈中起着重要的作用。这些话可以作为一种试探，很多人都会习惯于针对你首先表示出来的态度做出回应。如果你能够尊重地与他人对话，他人也将回报予你真心的帮助，让你受益良多；但如果你恶言相向，说话没有礼貌，最终吃亏受累做无用功的只能是你自己。特别是在你有求于他人的时候，场面话显得尤为重要。

古时候，有个年轻人骑马赶路，眼看着太阳快落山了，还没有找到住的地方。这时，前面走过来一个老农，他便在马上高声喊道：“喂，老头儿，离这最近的旅店还有多远？”老人回答：“五里！”年轻人策马飞奔向前驰去，结果跑了十多里还是不见人烟。他暗想，这老头儿真可恶，竟然无缘无故骗人。他并自言自语道：“五里，五里，什么五里！”念着念着，他突然醒悟过来，这“五里”不就是“无

礼”的谐音嘛！于是，他拨转马头赶到遇见老农的地方，看见那位老农还在路边等候。他急忙翻身下马，躬身施礼，叫了一声：“老人家！”老人这时才笑着说：“早这样的话，就不用绕这么远的路了，旅店就在附近，只是比较隐蔽，你转过这个小山丘就到了。”

年轻人在一开始没有意识到场面话的重要性，忽略了求人办事时应有的礼貌，说出了不尊重的话，在他吃亏之后，意识到自己的不对，他及时改正，才得到了他想要的答案。

我们免不了和各种人打交道，多数情况下对象是陌生人，此时，人们通常会注意礼貌语言的应用。和一些熟悉的好朋友交往时，有人觉得可以放松下来，可以省略掉那些让人有距离感的场面话。的确，对感情很亲近的人，我们可以相应地随便一些，但是，也要控制好随便的尺度，注意随便的场合，否则，你可能随时失去珍贵的友谊和毁掉你辛苦建立的关系。

在庆祝十月革命 15 周年的晚宴上，情绪极好的斯大林当着大家的面，对他的妻子娜佳喊道：“喂，你也来喝一杯！”这话如果在家里，是一句充满人情味的话。可是当着前苏联党政高级官员和外国代表的面，这样的话就显得不够庄重和得体，甚至可以说太随便了一点。偏偏娜佳是一位个性极强且年轻气盛的女人，她听了此话，感到受了羞辱，一时又未想到化解的方法和语言，于是就大喊一声：“我不是你的什么‘喂’！”接着便站起来，在所有宾客的惊愕中走出了会场。第二天早上，人们发现，年仅 22 岁的娜佳手里握着一把手枪躺在血泊之中。

斯大林一时的情绪激动，忽略了场面话的重要，特别是在那么隆重的场合，说出了随便的话，这对娜佳的自尊是一个沉重的打击。如果他能够重视场面话在公共场合的重要，用礼貌性的语言邀请娜佳，可能就不会造成如此严重的后果了。可见，场面话看起来多余，却可以减少许多不必要的麻烦。

6. 和对方站在同一个立场

如果能够从对方的利益出发，换位思考，站在对方的角度看问题，会让对方

把你当做自己人，更容易得到人们的好感和友情。

让对方感觉你是自己人

要想对方说出自己想听的话或者做出自己想要的反应，说话的人就必须与对方站在一边，让对方感觉到你是自己人，这样双方的关系自然会越来越融洽，你说的话便越容易入耳，因为人类有一个共同的天性，就是喜欢听“自己人”说的话。纽约市立大学布鲁克林学院的心理学家哈斯也说过：“一个酿酒专家也许能告诉你许多理由，为什么某一种牌子的啤酒比另一种牌子的要好。但如果你的朋友，不管他对啤酒是否在行，教你选购某种啤酒，你很可能听取他的。”

所以，如果你能在具体语言或者行动上，甚至是在一些很微不足道的方面表现出来你是和对方站在一个立场上，你们是“自己人”，往往会使你赢得巨大的感情回报，你可以轻而易举地达到沟通和交往的目的。

老朱借助于好友刘某的路子做生意，在他将一笔巨款交给刘某不久，刘某不幸身亡。老朱立刻陷入了两难境地：若开口追款，太刺激刘某的家人；不提此事，自己的局面又难以支撑。后来，他想到了一个好主意：

帮忙料理完后事，老朱就对刘妻说了这样一番话：“真没想到刘大哥走得这么早，我们的合作才开始呢。这样吧，嫂子，刘大哥的那些关系你也认识，你就出面把这笔生意继续做下去吧！需要我跑腿的时候尽管说，吃苦花力气的事我不怕。”

看老朱的样子，丝毫没有追款的意思，还很豪气，其实他明知刘妻没有能力也没有心思干下去。话中又蕴涵着巧妙的提醒：我只能跑腿花力气，却不熟悉那些门路，但是我愿意跟你一起同甘共苦。

老朱的话让刘妻深感安慰，同时从老朱的话里也清醒地认识到了将要面临的困难，所以反过来从老朱的角度来说：“这次出事让你生意上受损失了，我也没法干下去，你还是把钱拿回去再想别的办法吧！”

老朱只字未提追款一事，相反还站在为对方着想的立场上，让对方感到他真的是在为自己考虑。于是对方将心比心，也站在他的立场思考问题，自然不知不觉中就说出老朱想听的话了。

换位思考能收获惊喜

在人际交往中，不如意的事情时有发生，如果心胸狭隘、斤斤计较，心中就会抑郁难受；但是如果我们能够学会换位思考，设身处地为别人着想，不但可以消除心中的不满，或许还会赢得意外的友谊和惊喜。

现实生活中，人们往往习惯于以自我为中心，把自己的意愿放在首位，而忽视了别人的看法和感受，不肯为别人着想，而这往往是导致纠纷的原因。与之相反，只要一个人真心地对待别人，把别人的事情当做自己的事情，对别人友爱、付出，就会形成一种独特的吸引力，让周围的人都喜欢他。

因此，我们尤其要注意换位思考，当你对别人心有成见，想要责备别人的时候，先让自己冷静地想一下，如果你是对方，会以怎样的心态去面对这种责备，会不会让别人心存芥蒂。久而久之，你也许会发现，你正在赢得越来越多的朋友。大到社会，小到团体、家庭，都会因为换位思考而变得更加快乐。

约翰是美国人，不久之前刚刚搬了家，最近，他常常对妻子修剪草坪感到不满，在他看来，即使频繁地修剪草坪，这块草地与他们刚搬过来时相比也没有太大的改变，由于他经常抱怨，妻子十分不开心，他们明显感到家庭气氛因为此事而受到了破坏。

直到有一天，一位朋友劝说约翰要善于站在对方的立场思考问题，他才突然意识到，原来妻子辛苦地修剪草坪，是为了得到自己和家人的认可。想到这里，约翰改变了自己的态度，主动与妻子一起去修剪草坪，妻子感到十分惊喜和感动。从那天之后，约翰每次和妻子一起修剪草坪的时候，两个人都非常愉快。而且约翰总是夸奖妻子勤劳能干、心灵手巧，并且对这个家甘于付出，妻子也更加愿意用心地照顾家人，两个人的感情更加融洽，家庭氛围也好了很多。

所谓换位思考，就是要把自己设想成别人，以他们的角度考虑问题。很多时候甚至需要暂时抛开自己的切身利益，去满足别人的利益。其实，利益在很多时候是互相关联的，你能考虑别人的利益，别人也会考虑你的利益。因为所谓智慧在很大程度上是源于理解力的。一个人只有具备习惯于换位思考的素质，具有过

人的理解力才能去理解平时所无法理解的东西。而对方也才感觉到自己被尊重了，才愿意与你交流与沟通。

美国的开国元勋杰菲逊有一句名言：“也许我不同意你的观点，但我一定举双手维护你说话的权利。”

大家如果在说话做事的时候，都能替别人想一想，考虑一下，自己这样做会对别人带来什么影响和感受，再来决定自己该如何去做，那么，很多事情就会得到更合理的解决。严于律己，宽以待人，不但让周围的人感觉舒服，更会赢得大家的喜欢，自己也会获得快乐。

7. 合乎时宜地表达自己的思想

有时候，我们所说的话根本得不到对方的认可和重视，可是这些话又不能不说，怎么办？这就需要我们看准时机，善于制造机会，采用有效的方法达到自己的目的。

把话说到点子上

子禽问他的老师墨子：“多说话到底有没有好处？”

墨子回答说：“池塘里的青蛙，整天整夜地叫着，弄得口干舌燥，却从来没有喜欢听，但是，雄鸡只是在天亮时叫几声，大家就知道天亮了，多说话有什么好处？要说到点子上才行。”

有时候，我们所说的话根本得不到对方的认可和重视，可是这些话又不能不说，怎么办？这就需要我们把握时机，把话说到点子上。不要抱着改变对方主意的心情和他争论，也不要试图去“赢”这场争吵，只要适时地陈述自己的观点，而不是让人感觉你在说教。

同样的意思，只是换了不同的说法，或者在不同的时间说，结果就截然不同。这是因为你在语气和感情上做了一个适当的缓冲，显得你不是那么急功近利，让

人对你的戒备稍微放松了，等到你说出要说的话时，对方的注意力已经被你吸引住了。

楚汉战争，刘邦打败了项羽，建立了汉朝，心里觉得很骄傲，再加上大臣们天天为他歌功颂德，于是，刘邦逐渐产生了自满情绪，执政的积极性也慢慢降低。

这一天，刘邦竟然躺在宫中享乐，下令不见任何人，很多曾经跟随他征战多年的元勋也都劝他。

大将樊哙想出了个办法。他强行闯进宫中进谏，见到刘邦后，他先对刘邦的过去进行了一番赞美：“想当初，陛下和我们起兵沛县定天下之时，何等英雄？君臣上下团结，同甘共苦，这才打败了项羽，建立了汉朝社稷大业。”

几句话激起了刘邦对自己辉煌历史的自豪之情，刘邦开始对樊哙的话感兴趣了，于是聚精会神地听起来。樊哙话锋一转：“现在天下初定，百废待兴，陛下竟这样精神颓废，大臣们都为陛下的举动惶恐不安，陛下却不见大臣，不理朝政，而独与太监亲近，难道就不记得赵高祸国的教训吗？”秦朝的太监赵高，哄骗胡亥躲进深宫穷奢极欲，听任赵高指鹿为马，一手遮天，杀贤害能，加速了秦朝的衰亡。樊哙利用了时间很近的历史典故来劝说刘邦，终于震醒了刘邦。从此以后，刘邦专心朝政，积极推行休养生息的政策，汉朝才慢慢兴旺发达起来。

樊哙就是借用他们以前的辉煌历史吸引了刘邦的注意力，然后再用前朝的教训来点醒他，把话恰恰说到了点子上，显然这比一上来就说一些对方不愿听的话更有效果。

说话时要把握好时机

大家可能都知道《触龙说赵太后》这个经典的历史故事，触龙就是一个能掌握说话时机的典型代表。怒气冲冲的赵太后，明确地告诫左右大臣们：“谁要是再提起叫长安君做人质的事，我一定唾其面。”所以触龙在一开始劝说的时候，没有急切地一上来就说出劝她让长安君为人质的话，因为这样不但达不到劝谏的目的，更会火上浇油，耽误了解赵国之围。触龙先做了缓冲，从请安和问太后饮食行止入手，絮絮叨叨地讲述自己调养弱体、增进饮食的经验，这就使得太后放松戒备，

以为触龙是来探望、安慰她的。当太后神色稍稍缓解的时候，触龙抓住赵太后爱子的心理，先从自己爱怜小儿子，想为他谋差事扯入，引起了太后的兴趣；等到和谐的谈话气氛形成了，触龙陈述意见的条件也就成熟了。

触龙观察到太后溢于言表的兴致、忧虑顿消的轻快之情以后，不失时机引出“太后爱燕后胜过长安君”的话题，竭力夸赞太后为燕后殚精竭虑与采取的明智做法，这些话，为太后突然醒悟自己爱长安君是目光短浅的做法作出了铺垫。但他还是不直接说长安君，而是话锋一转，去剖析历史上诸侯子孙没有继世为侯的教训，为太后点出了王侯子孙因为目光短浅而丧失王位的根由，怎能不触动太后的心事？然后，触龙才正面提到长安君，并指明太后的做法表面是深谋远虑，实际上是欠考虑。如果真要爱长安君，就应该让他做出对国家有用的事情来，否则以后他也将无法在赵国立足。话说到这里，太后已经是心悦诚服了，说出了“诺”。触龙的劝谏到此大功告成，他也因为这次事件而名垂青史。

触龙的劝说，妙就妙在他能够把握好说话的时机，循序渐进，因势利导，步步为营，不露痕迹。试想，如果一开始，触龙就逆风而上，在太后的气头上提建议，很可能就会被太后“唾其面”。因为人在生气的时候，是最不理智的，不但难于听取他人的意见，而且很可能把对方当做发泄的对象。聪明的说话者自然不会在最不适合的时候说出火上浇油的话来。

不能把握好时机而说出逆耳的话，可能会给自己带来大麻烦。李斯的下场就是一个很好的教训。

秦二世沉迷于酒色，行为有失，对治国不利，李斯三番两次想要进谏，但不知道什么时机比较好，于是他拜托赵高在秦二世空闲的时候通知他。赵高正好想除掉李斯，他觉得这是个好机会。有一天，李斯被通知时机成熟，便依约进宫。不料，此时秦二世正在与后宫姬妾们喝酒取乐，见到李斯，很不高兴。李斯却毫不知情，义正词严地劝谏，秦二世只好当场敷衍了一下就让他回去了。等李斯一退出，秦二世就大发牢骚，说丞相太不把他放在眼里了，偏偏挑这个时候来扫兴。不久之后，李斯就惹上了杀身大祸。

李斯的悲剧表面是由于受到了赵高的算计，但是归根结底还是因为他没有注

意到说话的时机，如果他能在一开始发现进谏时机不对的时候就退出来，也不会那么快就惹来杀身之祸。可见说话的时机不对，不但目的达不到，还会常常得罪人。说话的成功与失败，与时机关联密切。

8. 从关系入手架起沟通的桥梁

如果能够巧妙地运用各种关系与对方进一步交谈，可以更容易地拉近双方的感情距离，更快地架起沟通的桥梁。

充分利用老乡关系

好的关系可以使你在人生道路上一帆风顺，就看你会不会利用了。我们在与人交往的过程中，如果能够巧妙地运用关系，会在与对方的交往中收到意想不到的惊喜。

随着工业化进程的加快，社会人口的流动性越来越大，许多人离开家乡到异地去求职谋生。他们身在陌生的环境里，会不自觉地怀念起熟悉的乡音，从而对老乡有着一种特殊的感情。虽然达不到“老乡见老乡，两眼泪汪汪”的程度，但是，如果老乡见面，还是会异常高兴。对于人们之间的交往，如果从同乡关系入手，也更容易打开局面。很多时候，通过老乡关系，我们不仅可以多几个朋友，还可以获得许多有用的东西，甚至一辈子都会受益无穷。

特别是面对陌生人的时候，如果突然知道对方和自己有着老乡关系，更有一种意外的惊喜。所以如果得知与对方有这类关系，不妨在寒暄之后当面说出来。这样很容易根据家乡的特色打开话题，使双方一见如故。

毛泽东就经常利用老乡关系来与人沟通。在建国初期，他在接见民主人士的时候，凡是和他有点关系的，不管关系隔得有多远，他都会在刚一见面，就把两人存在的丝丝缕缕的关系一一道来，然后总结出一句话：“我们是一家人哪”。在大家的笑声中，把谈话气氛搞得非常热烈。

刘先生老家在东北，年轻的时候他出外闯荡，这些年一直没有回去过。如今，他已经是一家大企业的老总了。随着年纪变大，他有一种叶落归根的想法，但苦于太忙，无法回去。

这时，刘先生的家乡为了创办当地特有的产品加工厂，需要一笔数目不小的资金。当地政府千筹万措，才筹到了总数的三分之一，于是就派出老赵去找刘先生，希望能得到援助。

老赵是政府对外联络办的，为人聪明，善于交际，很有办法。他看到了刘先生的详细资料后，就判断刘先生这时也很有回家乡投资的意向。因此，在没有任何人员陪同，也没有准备任何礼品的情况下，老赵独自一人前往对方公司，并且打包票一定会筹到款项。

老赵一见刘先生，对借钱一事，只字未提，只是不断谈起了家乡的话题，只讲家乡这几十年的面貌变化。他那生动的语言，特别是那浓浓的爱乡之情溢于言表，令刘先生深受感动，也将他带回了童年及少年时期：那时的家乡、那里的爷爷奶奶，还有邻里亲戚……很显然，刘先生记忆深处中的那块思乡的软肋已被老赵触及到，蕴藏在刘先生心中的那份几十年的感情全部流露了出来，欲罢不能。

就这样，经过3个小时的“聊天”，刘先生不但主动提出要为家乡捐款一事，还提出了与家乡合资办厂的要求。在刘先生的捐款、合资下，他家乡的经济得到了迅速发展。

充分利用同学关系

如果你去朋友家做客，遇到陌生人在场，作为对于两人都比较熟悉的主人会马上出面为双方介绍，说明双方与主人的关系，各自的身份、工作类型甚至性格特点及爱好等，细心人从介绍中马上就可以发现对方与自己有什么共同之处。如果你发现你们都是主人的同学，那么就可以围绕“同学”这个突破口进行交谈，谈论这个共有的“同学”，进而相互认识 and 了解，甚至变得亲近起来。

一个人，从小学、中学到大学，成长的时间有大半都是和同学一起度过，不管是同班还是同校，或者是校友，这些人都有着相似的经历、共同的记忆、共同

的成长环境。在这些方面，话题何止千千万万。这些关系和这些话题，对于我们打开沟通局面，加深交往，有着不可忽视的作用。

刘远在北京大学毕业后，去了南方发展，可是在那段时间找工作并不容易，况且自己又人生地不熟的，他参加过好几次面试，都被拒之门外。一次，他到一家公司应聘，觉得主考官很眼熟，仔细一想是学校里面的历届优秀毕业生光荣榜上的人。在自我介绍之后，他就礼貌地问了一句：“请问您是在××大学上的学吗？”

“对呀，对呀！你是怎么知道的？”主考官严肃的脸上终于有了一丝笑容。

“哦，我也是在这所学校上的学，我在学校的历届优秀毕业生光荣榜上看到过你呢！”刘远说。

主考官脸上的笑容更亲切了，他笑着说：“看来我们还真的是有缘分，我看你的专业与我们公司所需要的职位比较对口，下星期一你就来上班吧。”在这里，刘远巧妙地利用了两人是校友的关系，从而迅速地缩短了与对方之间的心理距离，使对方很容易地就接受了他。

充分利用战友关系

当过兵的人都知道，军营生活对于他们来说，有着难以磨灭的记忆和难以割舍的情谊。一旦进入军营，将至少会有两年的时间处在一个相对封闭的环境里。在这个管理严格的环境里，战友就是家人，大家同吃同住，共同接受严峻的考验。他们有共同的口令、一致的步伐，同样有着对绿色军装的热爱。虽然训练是严酷的，可是有朝一日要离开部队，所有人都会心存不舍。所以，利用战友的关系作为话题，更会让对方一下子找到了亲切的感觉，仿佛又回到了当兵的时代；话匣子一下子就打开了，进一步交往自然也水到渠成。

某人有一次搭车去外地，坐在司机后面的座位上。在行驶过程中，汽车突然出了故障，抛锚了。司机车上下都检查了一遍，还是没有找到哪里出了问题。这个乘客就提出建议，让司机再检查一遍油路。司机将信将疑，下去检查，果然找到了出故障的原因，但是需要专业的修车工才能修好，在等待修理工人的时候，两个人就拉起了家常。

乘客首先打开了话匣子：“看你走路、做事的样子，你一定是当过兵吧？”

司机很惊讶，回答道：“是啊，在部队待了好几年呢！”

乘客很高兴：“我也在部队待过，说起来咱们还是战友呢！”

司机的眼睛一下子就亮了：“真的？你是什么兵种？”

两个人就这么交谈了起来，越谈越投机，他们在分手的时候都留下了自己的联系方式，后来成了非常要好的朋友。

9. 抓住时机回应对方的观点

每个人都有表现自己的欲望，而讨厌被忽视，所以，要想双方能够进行有效地沟通，就应该以对方为谈话的中心，并且抓住时机回应对方。

交流要以对方为中心

有些人说起话来喜欢滔滔不绝，不给别人插话或回应的机会，时间长了就会使人生厌。许多人说话时常以自我为中心，凡是自己觉得有趣的东西，就认为别人也会感兴趣，其实对方根本没听进去。而真正的沟通，是一种有来有往的交流，只有这样，双方的交谈才不会只是停留在浅层次水平上。

对话是交际的基础，有对话才有交流，有交流才能产生情感。一次成功的交谈就像一场接力赛，每个人都是集体接力的一员，既要接好棒，也要交好棒；当棒在自己手上时，要尽心尽力跑好；棒在他人手上时，不妨为之加油，为之喝彩。如果把交谈变成一个人的独白，尽管你讲得眉飞色舞，口干舌燥，也没有人为你鼓掌喝彩，所以切忌扮演“一言堂”主的角色。

有一次，小白到朋友小黑家里去聊天，小黑竟然一个人从头说到尾，一点也没意识到小白也有着很强烈的说话欲望。很多情况下，小白一开口小黑就说，“是的，是的，我也这样想”，“是的，是的，这样的经历我也有”，接着就把话题接过去，一个人滔滔不绝地说开了，小白就只好当听众。他就总是感到一种话题被人

强占了去的窝囊，因为许许多多的话一次次冒上来却不能说出来，最后堵得人心非常难受。从此以后小白就不爱去小黑家里做客了。同时小白也知道该怎样对待上门来做客的朋友了：不要老是一个人说，也让对方倾诉心声，这样别人才能乐意上门说话、聊天，从而让大家都享受到足够的快乐。

在交谈过程中，每个人都有表现欲，同时也有被发现、被承认、被赞赏的内在心理需求。如果只热衷于表现自己而轻视他人，对自己的一切津津乐道而对他人的一切不屑一顾，就势必造成自吹自擂、自我陶醉的不良印象，给自己的社会交往带来危害。

适时回应沟通效果更好

在交谈中，要善于让对方说话，自己也要善于回应。不要随意打断对方的话然后妄加批判，或者挑其毛病，或发出争论，或急下判断，这样很容易伤害别人谈话的积极性，使说话者不愿意再讲，更不可能再讲心里话。这样也就无法收到较好的效果，影响双方的关系，不利于交往。

阿秀与工作搭档王涛谈论事情进展时，王涛正忙于操作电脑上的一份表格。阿秀在一边说着，王涛动着鼠标，看着显示屏，自始至终没有回头看一眼在一边的阿秀。阿秀的心里很是反感。

当王涛想起一件事，问阿秀时，阿秀头也不抬地回了句：“你自己爱怎么办就怎么办吧！”这样的场景在我们生活中随处可见，很多时候并非我们有意这样做，而是因为一时疏忽、大意造成的。我们常常听到某人被评论情商不高，不知如何与他人沟通，其实就是因为这些沟通中的细节没有处理好。

表情可以反映一个人的内心情感和情绪的变化，我们在交谈过程中，需要充分地关注这一点，并积极配合对方进行表情变化，让对方愿意继续说下去。如果我们没有积极地关注和配合交谈中对方的表情变化，交流必然会失败。试想，当一个人兴致勃勃地向你讲述他快乐的旅行过程，你看上去却不为所动，且一脸冷漠，对方还有兴趣和你接着交谈吗？

其实最好的沟通方式，是给对方留出一些说话的空间，然后迅速做出恰当的

反应。这样会让对方觉得受到尊敬和鼓舞，愿意讲实话、说真话，从而让你能够更好地抓住对方的心理，进行愉快的交谈。

在谈话过程中，善于提问是很好的回应手段。恰当的提问可将对方的思路引导到某个要点上，或从对方那里了解到自己不熟悉的情况；有时还可以打破冷场，避免僵局。提问既然是为了使交谈有效并能深入地进行下去，就要注意内容，不应问对方难以应付的问题，如不应询问人们难以启齿的隐私以及大家都忌讳的话，也不要询问超乎对方知识水平的学问或技术问题，等等。有的人在交谈中就不注意这一点，不管什么事情都要打破沙锅问（纹）到底，这样做的结果是既不尊重自己，更不尊重对方，最后谈话只能不欢而散。巧妙地提问，不仅能起到投石问路的作用，还能使交谈沿着自己希望的轨道向深处展开，达到相互沟通的目的。有的人问话一出，就使双方无话可说，形成难堪的局面；而有的人问话一出，便可立即打开对方的话匣子，使双方相见恨晚，成了好朋友。可见提问是一种艺术，对人与人之间感情的接近起着很重要的作用。

总之，在交谈过程中，要懂得适时回应对方，这对于双方更深入地交谈起着直接的作用，也有助于调节谈话的气氛。要想社交成功一定不能忽视这一点。

10. 怎样插话不失礼

如何插话才有助于达到最佳的沟通效果呢？一是要把握好插话的内容，二是要把握好插话的时机，两者都是让我们在插话时不失礼数的好办法。

把握好插话的内容

想在交谈过程中用插话来达到最佳的沟通效果，就要注意把握好插话的内容。

当对方的言谈举止很精彩时，我们还可以做一些小动作，比如，身体向前稍微倾斜，表示你对说话者的尊敬；然后用恰当的插话表示你对说话者观点的赞赏和鼓励。比如在你对他的话表示赞同时，可以兴奋地竖起大拇指表示肯定和夸奖，

“说得太好了!”、“没得说”、“真不错”、“太棒了!”这些简洁的插语让说话者想释放的情感找到了载体,感受的你对他的理解与支持,交谈的氛围一定很热烈,被夸奖者更会兴奋不已。

当对方在同你谈某事,因担心你可能对此不感兴趣而显露出犹豫、为难的神情时,你可以趁机说一两句安慰的话:“我对这个还真是不了解,你给我谈谈是怎么回事吧。”、“请继续说下去。”、“我觉得很有趣,还有吗?”你在这个时机说出这些话,就是为了表达你的意愿:我很愿意听你继续说,不论你说什么、说得怎么样。这样对消除对方的犹豫,坚定他倾诉的信心,将会起到很大的帮助。

当对方由于心烦、愤怒等原因,在叙述中不能控制自己的感情时,我们可以用插话的方式来疏导、劝解:“你一定感到很生气。”、“你看起来有些心烦。”、“你感觉很难受吗?”当听到你说出这些话后,对方就找到了一个发泄的出口,好好地宣泄自己的不满。因为你说这些话的目的就是要把对方心中压抑的愤怒或者忧伤的情绪诱导出来,从而使对方好好发泄一番,之后会感到轻松、解脱,以实现能够从容地完成对事件的叙述和解决。但是,这些插话不宜过多、过重,更不要一味地陷入盲目安慰的误区。不应对他人的话做出判断和评价,说一些诸如“就是你想的这样”、“你说得很对”一类的话。因为你的责任只是顺应对方的思路,为他找一条能够疏通情绪的道路,而不应该火上浇油,加重他对事件的二次愤怒,或者加深他的抑郁情绪。

当对方在叙述中急切地想让你理解他的谈话内容时,你可以用一两句话来“综述”对方话中的含意,比如说:“你是不是要说……”或“你的意思是……”这样的综述既能及时地验证你对对方谈话内容的理解程度,又能让对方感到你的诚意,并能帮助你随时纠正理解中的偏差。

在谈话中,有一点值得注意,即不对对方的谈话内容发表判断、评论,不对对方的情感做出是与否的表示,始终处于一种中性的态度。有时在非语言传递的信息中你可以流露出你的立场,但在语言中切记不可流露,这是很重要的。如果你试图超越这个界限,就有陷入误区的危险,从而使一场谈话失去了方向和意义。

把握好插话的时机

许多人由于过分地相信自己的理解和判断能力，或者急于表现自己的过人之处，常常不等别人把话说完就中途插嘴，这种急躁的态度，很容易造成不良的后果，不仅可能弄错了对方的意图，还因为中途打断对方，失去了该有的礼数。

一个精明而有教养的人与别人交谈，即使对方长篇大论地说个不停，也绝不会频繁插嘴。因为随便打断他人的言谈，不仅是不礼貌的事，而且什么事也不易说成。

俗话说：“听人讲话，务必有始有终。”但是能做到这一点的人却不多。有些人往往因为疑惑对方所讲的内容，便脱口而出：“这话不太好吧！”，或因不满意对方的意见而提出自己的见解，甚至当对方有些停顿时，抢着说：“你要说的是不是这样……”，最后可能由于莽撞的插话，大家闹得不欢而散。

很多时候人们都是因为没有把握好插话的时机，让本来应该顺利发展的事情，最终却以失败而告终。一个会说话的人不应太急躁，不应该在别人没把话说完，也没有听懂别人的意思，就打断别人的话头。掌握不好插话的时机，经常会把本来到嘴的肥肉给丢了。

虽然在别人讲话时，插话是十分不礼貌的，但如果有必要表明你的意见，非要打断讲话，你就必须十分注意自己的插话时机。

1. 如果你不同意对方的看法，也不要轻易打断他的谈话。但如果你们比较熟悉，或者问题特别重要，也可以先表示一下态度，待对方说完后再作详细阐述。

2. 当你要找交谈者中的某一人处理事情时，可以先给他一些小动作的暗示，他一般会找机会和你讲话。你也可先向他们打个招呼：“很对不起，打断你们一下。”当他们停止交谈时，马上用尽可能简洁的语言说明来意，一旦事情处理完毕，立即离开现场。

3. 如果你想加入他们的谈话，则可以找个适当的机会，礼貌地说：“对不起，我可以加入你们的谈话吗？”或者大方客气地打招呼，叫你的熟人互相介绍一下，

就能很快打破生疏的局面。

4. 如果你想补充另一方的谈话，或者联想到与谈话有关的情况，想即刻作点说明，这时，可以对讲话者说：“请允许我补充一点”，或者说“我插一句”。然后，说出自己的意见。这样的插话不宜过多，以免扰乱对方的思路。

把握好插话的时机，就可以做到既能表达出你的想法又不失礼貌，一举两得。

第三章

营造轻松的沟通氛围

在与对方沟通时，如果能够营造一个轻松和谐的氛围，会使双方之间有一种感情上的交融，往往能对沟通结果产生一种意想不到的效果，让对方愿意继续深入交下去。相反，如果在沟通过程中让对方感觉沉重和磕磕绊绊，对方就会萌生退缩和结束交往的想法。营造一种轻松的沟通氛围，不仅仅是指谈话氛围，它还包括交往的环境，最重要的，是用你的真诚来让对方感觉与你交往很舒服。

1. 用微笑作为你的开场白

微笑，是人与人之间情感交流的重要途径，如果能用微笑来作为你交际的开场白，会让你的善意直达对方的内心，从而让人生出一股暖意，融化双方之间存在的阻碍。

微笑代表真诚的善意

在一家公司的售后服务部门，有一个叫小静的工作人员非常引人注目。她很年轻，进入这一行的时间很短，但是每一次的业绩考核都是最佳，秘诀就在于她有一张时时微笑的脸。有一次，一位怒气冲冲的顾客来到公司，声称他在食用该公司生产的奶粉后发现了一只活苍蝇，他要求该公司为此进行赔偿；这件事在当时闹得很大，许多其他的消费者也在静观事态的发展。但事情的真相是，该公司的奶粉经过严格的技术处理，为防止氧化作用特地将罐内的空气抽空，再充入氮气密封，苍蝇百分之百不能存活，过失明显在于消费者一方。负责接待顾客的就是小静，面对顾客的强烈批评，小静只是面带微笑，耐心地倾听。等顾客说完之后，她才笑着说：“给您带来麻烦，我们深表歉意，您放心，如果真的发生了这样恶劣的事件，我们一定要求工厂机器全面停工，然后对生产过程进行总检查。”接着进一步向顾客解释：“我公司的奶粉，是将罐内的空气抽出，再注入氮气密封起来的，苍蝇绝不可能存活，对于这一点，我们是有信心的。请告诉我您使用时开罐的情况和保管的情况好吗？”

看到小静态度良好，又听完小静的一番解释，顾客也觉得自己保管有误，错怪了公司，就打消了让公司赔偿的念头，事情圆满落幕。看到有这样的售后服务，其他的消费者也放下心来，觉得在这家公司买东西心里很踏实。

小静在面对顾客无理的要求时，始终保持着真诚的微笑，耐心地解释，让顾客慢慢冷静下来，仔细反思自己，终于使事态转向好的方面。

微笑是全世界通用的一种语言，是一把打开成功交际大门的金钥匙。现实生活中，我们每一个人都离不开与人交往，在整个交往过程中，如果能用微笑来作为交际的开场白，会受到更多人的欢迎。现在，越来越多的服务业人士把“微笑服务”作为坚定不移的守则来执行，也正是看中了这一点。

与人进行交流时，带上你的微笑，这是轻而易举的事情，却会给我们的社交带来无穷的益处。一旦你展现出真诚温暖的微笑，就会使人际关系变得更加融洽和美好，而人们也因为喜欢你的微笑而愿意向你伸出友好的双手。

微笑传达着你对别人真诚的善意。我们难免会接触或置身于陌生的环境中，这个时候，人人都习惯板起一副面孔，一来不想让对方轻视自己，二来保护着原本虚弱的尊严，以免受到来自外界的侵犯和伤害。殊不知，这种冷冷的表情、所谓的尊严，在别人看来就是一种傲慢的挑衅。面对这种傲慢的表情，宽容的人会付之一笑，不予计较，但是如果遇到事事较真的人，免不了会有一场争斗，造成两败俱伤，有什么意义呢？所以，面对陌生环境，放下防备，微微一笑一下，换来别人同样善意的回应，岂不是更好些？

微笑能够打破交往的障碍

微笑不仅能够帮助我们消除负面情绪，更能够打破交往的障碍，帮助人们化干戈为玉帛。人们都喜欢和那些幽默又爱讲笑话的朋友接触，因为与他们在一起的时候，幽默的话语不绝于耳，一个个笑话让人心中充满欢悦，有时还会从笑声中得到不少人生的感悟。说话的人和听话的人都沉浸在笑的氛围中，什么烦恼忧愁、恩怨过节，都在笑声中消散了。

古代曾经有一位大官，他的脾气很不好，周围的人都很疏远他。后来不知什么原因，大官突然卧床不起，而且整天愁眉苦脸，郁郁寡欢，吃也吃不好，睡也睡不着。日子一长，整个人越来越消瘦、憔悴。他的家人非常着急，到处去寻求名医良方，可是都没有治好大官的病。有一天，一位四处云游的高僧听说了这件事，便主动上门要求给大官看病。高僧在为大官把脉之后，一本正经地说道：“你是得了月经不调之症。”大官听了立即笑得前仰后合，说：“这简直是天大的笑话。”

便把高僧驱逐出去了。后来，大官逢人便讲这件事，每次都忍不住自己笑起来，听到这个笑话的人，也情不自禁地露出笑容，对他也没有那么疏远了。没多久，大官的病竟然慢慢好了。这时，他才恍然大悟，原来这正是高僧的绝妙之处，他早就看出了自己患的是抑郁症，所以特地说了个荒谬的笑话，让笑来治愈抑郁症。而且大家一起笑，很快地就能消除彼此间的疏离感，在很短的时间内建立亲密感。人与人之间的关系，也会因此获得很大的改善。大官在和别人说起这事的时候，面带笑意，消除了别人的惧意，也使大家的交往气氛得到了改善，真是一举两得。

有一家大企业集团的人力资源部经理就说过，在某些时候，他宁愿雇佣一个学历略逊一筹的职员——如果他有一个可爱的微笑的话，而不会去雇佣一个学历甚高但整天板着一张脸、面无表情的人。

微笑可以让我们的恼怒在不知不觉中消解，它可以消除敌手天然的或潜在的紧张对峙，在你做错事情的时候能够得到他人的理解和原谅。

有一次，在飞机起飞前，一位乘客请求空姐给他倒一杯水吃药。空姐很有礼貌地说：“对不起，先生，为了您的安全，请稍等片刻，等飞机进入平稳飞行状态后，我会立刻把水给您送过来，好吗？”可是，十五分钟后，飞机早已进入了平稳飞行状态，这杯水还是没有送来，愤怒的乘客忍不住按响了服务铃。这位空姐才意识到：糟了，由于太忙，忘记给那位乘客倒水了。空姐来到客舱，看见按响服务铃的果然是刚才那位乘客。她小心翼翼地把水送到那位乘客跟前，面带微笑地说：“先生，实在对不起，由于我的疏忽，延误了您吃药的时间，实在对不起。”这位乘客冷冷地指着手表说道：“这么长时间才想起来，有你这样服务的吗？”无论她怎么解释，这位乘客都不肯原谅空姐的疏忽。

在接下来的飞行途中，为了补偿自己的过失，每次去客舱给乘客服务时，空姐都会特意走到那位乘客面前，面带微笑地询问他是否需要帮助。然而，那位乘客还在生气，对她摆出一副不理会的样子。

飞机降落前，那位乘客要求空姐把乘客意见簿给他送过去。很显然，他要投诉这名空姐。飞机安全降落，所有的乘客陆续离开，空姐紧张极了，心想这下完

了。没想到，她打开意见簿时，却惊奇地发现，那位乘客在本子上写下的并不是投诉信，而是一封热情洋溢的表扬信：“在整个过程中，你表现出的真诚的歉意，特别是那十二次微笑，深深打动了我，使我最终决定将投诉信写成表扬信。你的服务质量很高，下次如果有机会，我还将乘坐你们的这趟航班。”空姐看完信，激动得热泪盈眶。

请微笑着开始你社交的第一步吧，这是你轻松应对各种社交场合的前提。微笑会让你与别人之间无形的壁垒得以拆除，让彼此都打开心门、真诚交往。微笑也可以打开僵局，让对方的戒心与敌意消于无形。所以说，请保持微笑，这是社交成功的重要秘诀。

2. 带着关怀劝诫对方

付出自己的一颗真心，更能换取别人的信任，用关心、体贴的态度来劝诫对方，不但不会引起对方的反感和疏远，反而会让对方心悦诚服。

每个人都无法拒绝关怀

生活中许多不愉快和许多矛盾的引发，未必都有多么复杂的原因和多么充分的理由，如果能够互相体谅，带着关怀去劝诫对方，或许很多矛盾都不会发生，甚至你还可能会获得对方的合作和友谊。

在一个盛夏的中午，一群工人在休息，一位监工走上去把大家臭骂一顿，催他们赶紧干活。工人们害怕监工，当然立即站起来去工作了。可是当监工一走，他们又停手了。如果那位监工能够用关怀的语气来劝工人们，上前和颜悦色地说道：“朋友，现在这些工作很要紧，我们忍耐一下来赶一赶好吗？我们早点干完，就早早回去洗一个澡休息一下，怎么样？”工人们自然会选择暂时忍耐暑热，快点把活干完。

说任何话之前，我们要在脑海中替别人想一想，说出来的话带着关怀和体贴

的味道，这样才不会引起对方的反感和疏远，反而会让对方欣然接受我们的劝诫。

刘易特别喜欢打麻将，一有机会就会约上几个朋友玩几圈，结果免不了有输有赢。赢了自然兴高采烈，输了就会不舒服。妻子小孟通晓事理，是个冰雪聪明的姑娘，她不大赞成刘易这样，但她并没有强硬地阻止。

有一天，刘易打了几圈麻将回来，因为输了点钱，所以有些闷闷不乐。小孟关切地让他休息，劝慰地说：“你不要把打麻将看成赌博嘛，几个老朋友在一起玩，你把它看成一项娱乐活动好不好？娱乐总要消费，打保龄、去歌厅哪有不花钱的？输了钱，你就当雇了几个人陪你玩好了，反正你爱玩这个。”

刘易见妻子不埋怨他，还有这样一番见解，心里非常高兴。

小孟又接着说：“咱们现在没小孩，没什么家务事，周末你去放松玩一会儿没什么，但要健康娱乐，不要时间过长，七八圈就行了吧。以后工作忙了，家务事多了，你想玩都玩不成了。你其实挺有自制力的，注意点就行了，输赢无所谓，开心就行，咱们又不靠赌博发财。”

小孟的一番话，说得刘易心悦诚服。后来他玩麻将的次数越来越少，瘾头渐渐也不那么大了。一旦玩的时候，想起妻子的话，刘易也非常放松，战绩越来越好。而当工作忙起来，特别是家里有小孩之后，他也就不怎么玩了，小俩口的日子过得甜甜蜜蜜的。

聪明的人，善于用关怀劝诫，来让对方感觉到非常舒服，从而欣然接受自己的提议，达到自己说话的目的。而用冷冰冰的、命令的语气只会让对方觉得伤自尊、没面子，从而故意不理睬或者阳奉阴违。

关怀是融化“寒冰”最有效的武器

人与人之间，如果在交往过程中增添一份关怀，会让彼此的距离一下子被拉近很多。当你在为如何劝服对方而大费周折的时候，也许不经意的一个关怀的小动作、几句关怀的话语，就可以让难题迎刃而解。尤其在与陌生人交往时，献出一点温暖，说出一句真诚的话语，做一个体贴的动作，有时就能轻易打动对方，得到对方的配合。

柳堡是一家房地产公司的负责人，生意做得特别大。由于公司发展的需要，他准备在一个街道实行拆迁疏导工作，拆迁费和安置办法出台以后，其他住户都很配合，只除了临街的一家。这家房屋的产权人是一位顽固的老先生，家里就剩下他一个人生活了。柳堡来来回回跑了不下百趟，老先生只是说“难离故土，难舍祖业”，就是不同意拆迁。尽管如此，柳堡还是不死心，一有空就跑去跟老先生交涉、恳求一番。

这天，柳堡像往常一样到老先生的住处去拜访，最后还是没有结果。第二天，这位老先生却很意外地出现在了柳堡的办公室里，脸上带着从未有过的愉悦。柳堡非常客气地请他进屋，就听到老先生说：“柳堡先生，我今天来，本来是要彻底拒绝你的，但刚刚发生了一些事情，让我改变了主意，我同意搬迁了。”柳堡听他这么一说，感到又惊又喜，不知道究竟发生了什么重大的事情，能让这么固执的老先生妥协。

原来，老先生走出家门后，突然遇到很大的风雪，他没有准备，身上的外套都被打湿了，非常冷。他换了好几趟车，才赶到柳堡的公司。途中他曾多次向人问路，年迈的身体受了一番不小的折腾，因此他铁了心要坚决拒绝柳堡。可是就在他快要到达公司时，他遇见了一位女士，当老先生向她问路的时候，她热情地给老先生指路，而且表示自己就是这家公司的人，她愿意给他带路。进门以后，那位女士又很礼貌地接待了他，看到他的鞋和外套都被雪水弄得又湿又脏，不仅不嫌弃，还拿来一双棉拖鞋请老先生穿上，并递上一条干净的毛巾请老先生擦拭，尔后还把他扶上了楼。这位女士对老先生的态度，就像女儿照顾父亲一般体贴、温暖，使得老先生大为感动。后来，老先生了解到这位女士原来正是柳堡的妻子，更是感动不已，于是立刻改变了以前的决定。

柳堡为了劝服老先生同意搬迁，多次上门拜访，许诺高额的拆迁补偿，却都是无功而返，丝毫打动不了老先生的心。而妻子对老先生的一番关怀与体贴，却迅速使局面得到逆转，没费什么周折就让老先生改变了初衷，这不得不使我们深思：在与人交往的时候，付出自己的一颗真心，更能换取别人的合作，用关心、体贴的态度来劝诫对方，反而能融化对方的“寒冰”。

3. 怎样让挑剔的人也满意

面对挑剔自己的人，不要害怕被拒绝，只要勇于向挑剔自己的人表达善意，针对他的特长摆出“请教”的姿态，自然就会赢得对方的欢心，让对方愿意接受自己。

不要害怕被拒绝

一般人在社会交际中都存在这样的习惯：遇到喜欢自己的人，就会很轻松，顺利地对方交往，自己也表现得可圈可点；而遇到对自己没有好感、处处挑剔自己的人，则会手足无措，越忙越乱，最后不是自己主动败退就是对方彻底拒绝。造成这种局面的首要原因就在于社交没有一个好的开始，交往者在对方挑剔自己的挫折中就会有一种“会失败”的心理暗示，从而影响到以后的表现。要想摆脱这种局面，首先就要克服这种心理暗示，面对挑剔自己的人，不要退缩，勇于面对，努力让挑剔的人满意自己。

我们首先要做的，就是向挑剔自己的人表达善意。这样不但能够消除彼此间的隔膜，还能赢得尊重。

众所周知，一代球王贝利球技高超，一次次给他的团队赢得了荣誉，但是，他厉害的身手也让他的对手们感到非常不服气，他们在心里都对贝利有一种仇视和挑剔的心理，蓄势待发想让贝利出丑，其中就包括塞内加尔队。

有一次，贝利的球队和塞内加尔队比赛，虽然对方百般刁难，但是贝利还是凭借自己的球技在开场仅十分钟的时候，就两破对方大门。这时对方的守门员再也控制不住羞愧的心情，选择挥泪弃门而去。

按理说贝利这次进球，凭的是自己的球技，没有任何犯规的地方，但因为这两个进球，让对方的守门员在自己的同胞面前出了洋相，伤害了守门员的感情，使他对贝利的仇视加深。于是贝利在赛后特意找到该守门员，向他真诚地道歉，

希望得到对方的理解和友谊。在这之前也曾经有人劝他不要这样做，如果遭到拒绝会让贝利很被动，但是贝利没有这方面的顾虑，他还是选择了道歉。守门员完全没有料到这种局面，他在贝利的言行里面看到了真诚的善意，自然也渐渐消除了对贝利的挑剔心理，而贝利也因为与人为善的品德更为世人所敬重。

面对挑剔自己的人，我们要做到的不是逃避，因为逃得了一时，逃不了一世，而且我们不能每次都在遇到这样的困难时就退缩。只有不害怕被拒绝，主动地去接近对方，主动和对方沟通，多体谅对方的心情，表达出自己的善意，天长日久，即使对方故意与自己过不去，也会慢慢被感化，从而接受我们。

很多人都害怕在社交中遭到别人的拒绝，他们都希望能够得到人们无条件的喜欢和认同，而且这种愿望往往是相当强烈的。但是，这种愿望也往往导致畏惧被拒绝的心理加深，导致很多人在喜欢自己的人面前都会表现得相当得体，而在挑剔自己的人面前却表现得一塌糊涂。所以最好不要想“会不会被拒绝”的问题，因为想这样的问题对社会交往来说没有任何益处，相反它只能打击人们前进的勇气。因为在这样的压力下，人们经常要考虑的问题就不再是“怎样做才能使对方更加喜欢我”，而变成“我所做的可能都会让他讨厌我”，这样的社会交往显然是不会顺利的。

我们应该大大方方地面对那些挑剔自己的人，不要因为挑剔就自己主动与对方拉开距离。勇敢地向这些人走去，表达出自己的善意，尽量地了解他们，和他们做朋友。如果这样做了，久而久之，这种害怕被拒绝的恐惧就会消失，表现自然会越来越好，获得对方的友谊也就会越来越容易。

挖掘对方的优点，请教对方

在社会生活中，我们没有办法处处让人喜欢、接受，也不能对挑剔我们的人避而不见。比如在公司里，我们每天都要面对上司、同事，在这些当中，肯定有喜欢我们的人，也有讨厌我们的人。其实，不管是喜欢还是讨厌，都是一件正常的事，我们不可能得到全部人的喜欢。然而，身在职场，不管对方怎样挑剔，我们每天还是都得面对他，甚至要与他携手去完成同一件工作。当我们必须和挑

剔自己的人打交道时，我们应该怎样去做，才能和对方和平共处，让对方满意自己呢？那就是挖掘对方的优点，请教对方。

小潘是某公司的职员，他的工作业绩很好，公司的大多数同事都比较喜欢他。但是，同事小周却是个事事挑剔、专门爱打小报告的人，他经常去经理那里说三道四，挑其他同事的毛病。最近一段时间，小周又盯上了小潘，小潘没有像其他同事那样对小周避而远之或者反感排斥，相反，他说服自己努力去发掘小周身上的优点。结果，小潘发现小周本人具有很多同事所不具备的一个特长，那就是能写一手好文章，还经常把文章在各种媒体上发表。

后来，只要有空，小潘就去向小周请教怎样把文章写好。刚开始的时候，小周爱搭不理的，对他也不怎么热情。时间一长，他看到小潘是真心实意地请教，也就慢慢转变了态度。一来二去，小周发现小潘身上存在很多优点，并不像自己想象的那么差劲。他对小潘的态度也就越来越好，再也不挑他的毛病了。而小潘，不但消除了一个对自己不利的同事，赢得了友谊，还学到了不少写作知识，一举两得。

摆出请教的姿态，更容易获得对方的好感。人人都需要被别人肯定和称赞，而被人请教，能让人产生最大的满足。所以当你面对对你百般挑剔的人时，针对他的特长摆出“请教”的姿态，自然就会赢得对方的欢心。试想，别人用尊重的态度来向你请教，怎能不博得你的好感呢？对这样的人，你又怎么忍心再去挑剔他？

4. 怎样应对冷言冷语“冷板凳”

每个人都难免遭受冷言冷语的攻击和面对“坐冷板凳”的尴尬，但是每个人都必须学会化解这种局面，只有这样你才能适应各种社交环境，才能让你在社会交往中有所进步。

遇到冷言冷语不气馁

一家大公司在招聘技术人员，有一个年轻人去参加面试。由于他的资历很浅，

根本没有什么特殊的技能，他受到了面试官的嘲笑：“像你这种水平的人，到大街上一抓就是一大把，根本够不上我们招聘的标准。”随后把简历还给了年轻人，催促他赶紧离开。年轻人并没有因为受到这样的冷言冷语而感到沮丧，他只是询问面试官怎样才能符合标准，面试官白了他一眼，还是回答了他的问题：“符合我们的标准，首先要……”年轻人听完后，很感激地施了一礼，然后就离开了。

过了一年，这家公司又开始招聘，这次招聘的是人力资源管理人员。年轻人又来参加面试，同样遇到了上次的面试官。面试官又是一番嘲讽：“虽然这一年你都在苦学技术，但是很明显根本够不上我们这次招聘的标准。”年轻人依然没有感到气馁，他询问了自己还有多大差距后又离开了。

一年又一年过去了，一次又一次的失败也让年轻人受到了来自亲朋好友的讥笑：“看来这辈子你是没有机会进入这家公司了，你还是脚踏实地地找份普通工作吧！”但是年轻人没有因为这些冷言有丝毫退缩。终于在这一年，这家公司开始招聘综合主管，年轻人通过多年的积累和多方面的发展，当仁不让地被选中了。这一次，给他面试的仍是那个面试官。他站起来握住年轻人的手说道：“你的毅力让我很敬佩，我为以前说过的那些过分的话向你道歉！我们公司正是需要像你这样能耐得住冷言冷语并且毫不气馁的人。”曾经讥讽过他的亲朋好友也立刻对年轻人另眼相看。

年轻人面对冷言冷语丝毫没有感到气馁，也没有退缩。他始终坚定信心，向着自己想要的目标前进。终于，最后的成功让他得到了所有人的敬重。

与人交往也是同样的道理，对方怎样表现我们不能左右，可是怎样看待自己却是我们能决定的。如果在心里面就把自己看得太小，太在意对方的态度，就已经在彼此之间树起了交往的障碍，拉大了与对方相处的距离。所以，不要想着什么面子问题，不要把自己想得太小，就是遇到故意对自己冷言冷语的情况也不要轻易地放弃。武装起自己的心脏，勇敢地笑脸迎向冷面人，执着于自己想要的东西；在遇到冷言冷语的时候，如果你能表现出一种豁达坦荡的超然境界，直面对方，既不回避，也不惧怕，不仅能使自己渡过难关，也会赢得所有人的敬重。

在遭到冷言冷语攻击的时候，心情是不可能愉快的，但是如果能表现出一副

大度的姿态，顾全大局、保持良好的风度，主动感化对方，则是一个成熟人的社交品质的表现。

任何事情都是会变化的，别人可能在某一段时间不喜欢我们，对我们施予冷言冷语，但是这不意味我们会永远受到这样的待遇。如果自己首先就决定退缩，那就意味着主动放弃赢得对方好感的机会，这也可能成为我们永久的交际障碍。

不要害怕“坐冷板凳”

“坐冷板凳”，是人们在社会交往中想极力避免的一种情况，谁也不希望在社交场上被罚“坐冷板凳”，而希望成为公众瞩目的主角，能够呼风唤雨，叱咤风云，一呼百应，前呼后拥。一旦“坐冷板凳”，人们肯定会感到沮丧甚至恼羞成怒，会萌生放弃与对方交往的念头。其实这个时候，最聪明的做法不是放弃，而是坚持下去，找出促使自己“坐冷板凳”的真正原因，从而解决问题，达到自己继续深入交往的目的。

当我们遭遇“坐冷板凳”时，首先要区别情况，弄清原因。对于自身存在的问题，应该认真看待，多做自我反省，改进自己的不足；对于对方存在的问题或者客观原因，要多多给予理解。

有一天，赵某到多年不见面的一位老同学家去做客。这位老同学已经是一位非常有名望的大人物了，每天去拜访他的人很多，赵某去的那天，恰好还有别的客人在场。他原本以为会受到热情的款待，不料老同学对他连个笑脸都没有，任他孤零零坐在一旁。他顿时有一种被轻视的感觉，认为这位同学现在已经变得势利，看不起老朋友了。于是他借故离去，再也没有主动登门。

过了不久，老同学突然主动来探望，并且非常热情，赵某大惑不解。经过交谈才知道，原来，老同学经常在家待客，时间一长就会感到疲劳，大有应接不暇之感，而且如果他对其中某人另眼看待，那人就会遭到其他想要攀附的人的骚扰。因此对于公共场合的客人，他一视同仁，一律不冷不热地接待。而对感情特别好的朋友，则私底下结交，感情一如既往。

在交际场合，有时也因为人多、事多，对方难免会顾此失彼，没有办法照顾

到全局，这个时候，被照顾不到的人就会产生“坐冷板凳”的感觉。当我们遇到这种情况时，千万不要责怪对方，更不应该拂袖而去，而应设身处地为对方着想，给予充分理解和体谅。我们以德报怨的做法会赢得对方的尊重和感激，从而更容易得到对方的友谊。因此，当你“坐冷板凳”的时候，不要急着发火，先让自己冷静下来，查找其中的原因。

每个人都难免面对“坐冷板凳”的尴尬，但是每个人都必须学会去化解它，这样你才能适应各种社交环境。真正的聪明人懂得坚持，能把“冷板凳”坐热。

“坐冷板凳”其实是一种培养忍耐力、积蓄能量的机会。“坐冷板凳”的过程，正是教人坚强、教人成熟的过程。“坐”过“冷板凳”的人，大多都学会了检讨自己的过失，思谋以后怎样发展。大凡有所成就的人，大部分都是从“坐冷板凳”熬出来的。所以说“冷板凳”，对于弱者是绊脚石，而对于强者则是垫脚石；一定要清醒对待，不要害怕“坐冷板凳”。

5. 不要在别人面前吹毛求疵

与其在别人面前吹毛求疵，指责别人的不是，不如理解和宽容别人。唯有如此，双方之间才会多一些体谅，多一些和谐，才能赢得对方的友谊。

不和别人硬碰硬

从前有一位长老，谁也不知道他已经活了多少年了，好像天地初开的时候他就存在了。人们都很尊敬他，不管遇到什么难事，都来找他；每逢此时，他总会说出一些至理名言，为人们指点迷津。

有一次，一个年轻人因为一直得不到长久的友谊来求助于长老，他告诉长老，每次刚刚交到新朋友的时候都很顺利，可是友情一旦深入发展，对方就会疏远自己，最后断绝联系。

听完年轻人的叙述后，长老拿来两块窄窄的木条、一撮螺钉和一撮直钉。然

后，用锤子往木条上面钉直钉，由于木条很硬，他费了很大的劲也没有钉进去，最后还把钉子给砸弯了，不得不再换了一根。

好几根钉子都被长老砸弯了。长老用钳子夹住钉子，用榔头使劲砸，钉子才弯弯曲曲地被砸进了木条里面。但是，木条突然裂成了两半。看来一切都进行得不顺利。

长老又拿起螺钉，他把螺钉往木板上面轻轻一按，然后用改锥往里旋转起来，没用很长的时间，也没费很大力气，螺钉就钻进木条里面去了，一切都很顺利。

长老指着两块木板问年轻人：“你看出什么来了吗？”年轻人从头到尾都感到莫名其妙，于是摇了摇头。长老叹了一口气，说道：“直来直去、硬碰硬只能造成两败俱伤的下场，而迂回前进收到的效果才更好。也就是说，忠言不必逆耳，良药不必苦口，才能让交往的双方都满意。硬碰硬只会让说的人生气，听的人上火，最后大家伤了和气，反目成仇。友谊是需要我们用心去浇灌的，只懂得运用‘逆耳忠言’、‘苦口良药’，是愚人才做的事情，这样的人没有永远的朋友。”

我们在人际交往中也要注意：忠言不必逆耳，良药不必苦口。当我们的朋友犯了一点小错误或者在某方面有不足时，不用急着当面指责，这样会让朋友下不来台，伤了朋友的自尊，友谊自然也不会长久。寻找合适的谈话时机，委婉地给予一些劝诫，才能使我们的友谊更加牢固，交往更加顺利。

有一位业余撰稿人，花费了很长时间写了一篇演讲稿，他在这篇稿子上投入了大量的心血，经过认真地撰写、修改和润色，他认为这篇讲演稿已经十分完美了。于是他得意地找到好朋友——一个专业的撰稿人来对自己的稿子做出评价。

他的朋友认真地看完稿子，只是说了一句：“这篇稿子写得非常不错，如果投到报社的话，肯定会被评为佳作。”

这位朋友在评价的时候，运用了赞美的词语，但是其中还蕴涵着另一层意思：稿子的内容太书面化了，如果作为演讲稿的话没有办法吸引听众。

业余撰稿人听出了朋友的弦外之音，对朋友没有当面说出难听的话心存感激，也愿意接受朋友的意见，修改这篇稿子。

相反，如果朋友随便看两眼，然后生硬地说：“写得太差劲了，纸上谈兵，言

之无物，怎么有人愿意听？”尽管说的是实话，可是却会大大伤害了对方的自尊心。对方这一次可能仍会按照他的意见修改，但是以后却不会再愿意和他深入交往下去了。

不对别人过于苛求

“水至清则无鱼，人至察则无徒”，真是一句至理名言。与人相处，不能太较真、太认死理。太较真，就会对别人太苛求完美，对任何人和事都看不惯，最后连一个朋友都容不下。

对别人过于苛求，会把自己同外界隔绝开。面对别人一些无关紧要的小错误，我们不是非纠正不可，这样，就不会给别人带来无谓的伤害，同时还能体现自己的雅量。

第二次世界大战刚结束后的某一天晚上，卡尔在伦敦学到了个极有价值的教训。在那个晚上，卡尔参加一个朋友举行的宴会，宴席中，坐在卡尔右边的一位先生讲了一段笑话，并自称引用了出自《圣经》的一句话，意思是“谋事在人，成事在天”。卡尔纠正他说此话出自莎士比亚，那位先生立刻反唇相讥：“什么？出自莎士比亚？不可能，绝对不可能！这句话出自《圣经》。”

卡尔的老朋友格蒙坐在他左边，他研究莎士比亚的著作已有多年。于是，争论的二人都同意向他请教。格蒙在桌下踢了卡尔一下，然后说：“卡尔，这位先生没说错，《圣经》里有这句话。”

在回家路上，卡尔对格蒙说：“你明明知道他是错的。”“是的，当然。”他回答，“可是亲爱的卡尔，我们是宴会上的客人，为什么要证明他错呢？那样会使他喜欢你吗？为什么不给他留点面子？他并没问你的意见啊！他不需要你的意见，为什么要跟他抬杠？我们是可以避免当面和他发生争执与冲突的。”

对于争论，我们好像永远都乐此不疲，辩胜之后还想再胜，失败之后还想赢回来，总想在众人面前出出风头。特别是某些人，不仅仅在正式的场合喜欢和别人争个面红耳赤，就是在闲聊时，也喜欢和别人争辩，非要把别人说服、驳倒。这种人个性好强，往往对自己没有信心，希望通过争论的胜利来显示自己的水平，

维护自己的尊严。实际上，凡是争强好胜、不懂退让的人，虽然表面上是赢了，但实际上是输了，因为他的赢是用损害人际关系换来的。

与人交往，我们不必较真，因为没有人不犯错误，尽量包容、忍耐，不斤斤计较，给自己留出回旋的余地。假如对方真的错了，而你又必须让他承认并纠正错误，此时可以运用一些技巧，用暗示让对方自己察觉到。

与其在别人面前吹毛求疵，指责别人的不是，不如理解和宽容别人。用失去人际关系的和谐来换取争辩的胜利，是一种愚蠢的做法。

6. 控制自己的优越感

“如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越；如果你要得到朋友，就让你的朋友表现得比你优越。”懂得控制自己的优越感，才能让别人更愿意接受我们。

把荣耀让给别人

法国哲学家罗西法古曾经说过：“如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越；如果你要得到朋友，就让你的朋友表现得比你优越。”在我们与人交往的过程中，当对方表现得比我们优越时，他就有了一种自己是重要人物的感觉；但是，当我们表现得比对方还要优越时，他就会产生一种自卑感，进而产生嫉妒。

把荣耀让给别人，其实是一种很高的智慧，在我们把荣耀给别人的同时，也得到了对方的好感和感激，双方的友谊之路才会更加长远。

我们所拥有的荣耀，也是别人所渴望得到的，在这种情况下，如果我们懂得主动把自己的荣耀让给他人，则能换回更多自己所需要的东西，比如感激、帮助和友谊。这样，其实我们并没有损失什么，却可以拥有更多。

在16世纪的时候，科学家没有现在这样受到重视，他们其中的大多数处境都很困难，很多人甚至因为缺少经费，放弃了自己的发现和发明。意大利天文学家及数学家伽利略就生活这样的时代，他的研究和生活也同样都很困难。

1610年，伽利略发现了木星周围的卫星。虽然这一发现对天文学来说是非常宝贵的，但是对于伽利略本人来说，并没有什么帮助。为了改变现状，获得当权者的支持，伽利略决定把自己的发现和发明当做礼物，呈献给当时最有权势的寇西默家族，以便从他们那里得到赞助，能够继续自己所从事的研究工作。伽利略在寇西默二世登基的同时宣布，自己从望远镜中看见一颗明亮的星星——木星出现在夜空。伽利略表示，卫星有4颗，代表了寇西默二世与其三个兄弟；而卫星环绕木星运行，就如同这四兄弟围绕着王朝的创建者寇西默一世一样。

同时，为了取得这个有权势家族的更多好感，伽利略雇佣能工巧匠制作了一枚徽章。徽章的中央是天神朱比特坐在云端之上，四颗星星围绕着他。伽利略把徽章献给了寇西默二世，表明这个徽章就象征他和天上所有星星的关系。

寇西默二世在获得这项巨大的荣耀后，非常兴奋，他立即任命伽利略为宫廷哲学家和数学家，并给予全薪来支持伽利略的研究。就这样，伽利略有了良好的物质条件去从事研究工作了，他的事业也因此得以达到巅峰。

伽利略看准时机让出了荣耀，使贵族获得了名声与荣誉，而他自己也因此获得了对方的回报，从而能够继续从事科研活动，可以说，回报大于付出。因此，在与人交往时，不要一味抱怨别人不愿意对你有所回应，没有与你深入交往的愿望，想想你有没有从对方的角度着想，把优越的感觉让给对方？

太有优越感的人让人讨厌

太有优越感的人，常常以自我为中心，做什么事情都以自己的喜好为出发点。他们在与别人交谈时，常常频繁使用“我”这个词，急于表现得高人一等，这样的人很容易遭到大家的讨厌。

小于在公司里面很有名气，因为他的技术过硬，还曾经发明了一个小工具，获得了创新奖。一开始他非常高兴，同事们也纷纷表示祝贺。但过了一段时间，他突然发现自己被孤立了，上司和同事最近常给他脸色看，甚至单位的一些集体活动都没有人通知他参加。他为此非常不解，便向做心理医生的朋友说了这件事。

朋友问清楚小于的情况后，断定他是由于过胜的优越感而招致了大家的讨厌。

原来，小于得了创新奖以后，就感觉处处比别人强，经常戴着得到的奖章四处逛逛，好让所有人都能用羡慕的眼光看自己。

其实，小于这次得奖也少不了上司的大力支持和同事们的帮忙，可是自从得了奖之后，小于就把自己看成了唯一的功臣，不仅对同事们的工作指指点点，有时还敢和自己的上司对着干，他觉得自己在技术方面已经是权威了，所有的人都应该尊重自己的意见。

小于的做法让同事们都心生不满，尤其是他的上司，更因为小于的得奖而产生危机感，害怕失去自己的领导职务，他对小于几次与自己作对的行为怀恨在心，自然对同事们冷落小于的情况采取不闻不问的态度了。

朋友建议小于尽量收敛自己的气焰，尽快找机会弥补自己由于优越感而造成的影响，重新赢得上司和同事的好感，但小于却觉得自己有优越感是合理的，那是自己用本事挣来的，凭什么要对上司和同事低头呢？因此他依旧在公司里保持那一份优越感，而且变本加厉，以能人自居。半年后，小于就莫名其妙地被裁员了。

小于之所以被冷落、被裁员，不是因为他工作能力不强，而是他拥有太强的优越感。假如他能够虚心一点，懂得把优越感让给别人，也就不会出现这种人际关系上的危机，也不会因此而影响了自己的前途。如果小于能够营造一种好的人际关系，还可以凭着自己的技术谋得更好的发展。

许多人常常会犯这样的错误，总是不自觉地表现出自己比别人更优越。不论话题的中心是不是自己，他们总是想突出自己、表现自己，让人感受到他的傲慢。这样的人，最终只能是让人讨厌，因为超强的优越感会使别人产生排斥和不快的情绪，他很难交到真挚的朋友。

7. 用自我解嘲给自己解围

自我解嘲既可以使自己脱离尴尬的境地，又可以显示出自己的豁达和气度，给对方一种亲切感，从而让人愿意深入交往下去。

自我解嘲化解尴尬

面对人际交往的困窘，生意场上毁约失言的尴尬，求人办事时的难堪，伴侣、情人、恋人之间的吵闹和不悦，熟人朋友的刁难，上级领导的批评与指责……怎么办？是坐困愁城还是唉声叹气？这时，你应该想到一件快乐的法宝，那就是自我解嘲。它会让你的生活中溅起愉悦的浪花，并帮你脱离困窘、尴尬和不悦的境地。

汤姆的老板开会时对汤姆犯的错误大发雷霆，后来他气急败坏地大叫：“这次生意如果再泡汤，我就把你扔进大海里去喂鲨鱼！”

听到这里，汤姆便站了起来，转身向外面走去。老板更生气了：“你要去哪里？”

汤姆立即回答：“去学游泳！”众人听了哈哈大笑，紧张的气氛马上缓和了下来。老板也忍不住笑了：“你这个混小子！你以为我真的忍心把你扔到海里……”

汤姆的自我解嘲一下子把一个严肃的会议气氛变得轻松愉快起来。

尴尬是人们生活中不愿意碰到且不能不碰到的，这个时候，你会张口结舌、面红耳赤，感觉处境困窘，一秒钟都不想再多待。可是如果你真的动气，当场离开，别人会说你气量太小或者没有风度，应急的能力有限，所以，我们要勇于面对尴尬的局面，善于用自嘲来解决。当处于非常窘迫的境地中时，机智地进行自我解嘲而产生的幽默，是摆脱尴尬的好办法，也是展示自我魅力的好机会。同时，也能使气氛变得和谐，有利于社会交往的顺利进行。

凭借自嘲的幽默力量，你可以打碎自己的外壳，主动地与人交往，让人们感受到你的坦白、诚恳与善意。让人能够看到你本真的、人性的、淳朴的一面，会让你的形象在人们心中更加丰满。

人际交往中，当在人前蒙羞、处境尴尬时，用自嘲来对付窘境，不仅能很容易找到台阶，而且多会产生幽默的效果。所以自我解嘲是很高明的一种脱身手段。

喜剧女演员夏洛·柏妮有一天坐在一家餐厅里用餐的时候，突然有一位老妇人走向她的餐桌，一边举起手来摸了摸夏洛的脸庞，一边还带着遗憾说：“我看不出有多好看。”

卡洛·柏妮和这位老妇人素不相识，却突然被很冒失地摸脸，对方还假装遗憾地说出了贬低的话，无疑这是故意的刁难，是强烈的嫉妒，这位老妇人出于对年轻漂亮女人的妒嫉才做出这样恶意的贬低。如果她面对的不是卡洛·柏妮，而是一个与她一样放肆无礼而又心胸狭窄的人，一场争斗肯定是无法避免了。而卡洛·柏妮神情自若，她只是略带遗憾地说了句自嘲的话：“省省你的祝福吧！我看起来没多好看！”她先把老妇人带有攻击意味的贬低说成是“祝福”，并请她省省“祝福”，然后，嘲笑自己没多好看。在粗鲁和蛮横的侵犯面前，保住了自己的尊严，同时又表现出一种豁然大度的宽容厚道之气，也避开了一场可能发生的争斗。

自嘲是一种豁达

在社交场合，有时由于自身的缺陷，如身材矮小、秃头，我们难免会遭到一些人的嘲笑，从而造成尴尬的局面。这时恼怒，既显得自己没有风度，又给人留下心胸狭小的印象，最聪明的做法就是自我解嘲，让自己摆脱尴尬的处境。

在某个酒店举行的宴会上，一位服务员端着一杯啤酒走过，当路过一位先生身旁时，不小心把杯子里的酒溅到了他的头上。这位先生虽然年纪不大，却秃顶了，啤酒洒下来时，气氛骤然紧张起来，有的人盯着那位秃顶的先生，想笑，又觉得不太礼貌。大家看着闯祸的服务员，显然想看怎么收场，而服务员也不知道怎么办才好。这时，令所有人意外的是，那位秃顶的先生站了起来：“老兄，你以为这种治疗方法会有效吗？”

众人听后，都善意地笑了，那位闯祸的服务员则如遇大赦，连忙拿来毛巾。于是，气氛又活跃起来。

在社交中，当陷入尴尬的境地时，借助自嘲往往能体面地脱身。这位宾客借助自嘲，既展示了自己的大度胸怀，又维护了自我尊严，消除了耻辱感。假如他大发雷霆，气氛肯定变得更尴尬，不仅无法为他挣回面子，反而显得他很小气，因为对方不是故意的。

自我解嘲是一种豁达的表现，豁达是人际交往中一种重要的品质。适时适度地自嘲，不仅是一种良好的修养和充满魅力的交际技巧，而且，自嘲还可以用来

活跃谈话气氛，消除紧张，能使人显得轻松洒脱，充满魅力和人情味。

抗战胜利后，张大千从上海返回四川老家。行前好友设宴为他饯行，并特邀梅兰芳等人作陪。宴会开始，大家请张大千坐首座。张大千却说：“梅先生是君子，应坐首座，我是小人，应陪末座。”梅兰芳和众人都不解其意。张大千解释说：“不是有句话‘君子动口，小人动手’吗？梅先生唱戏是动口，我作画是动手，理该请梅先生首坐。”满堂来宾为之大笑，并请他俩并排坐首座。张大千自嘲为小人，好似自贬，然而“醉翁之意不在酒”，既表现了张大千的豁达胸怀，又制造了宽松和谐的交谈氛围。

这样的例子还有很多，例如，一些演员、主持人经常用自嘲来赢得观众的好感。人际交往中，身在高位的人，与人打交道容易让人感到有架子，而能够拿自己开开玩笑，就会给人一种亲切感，从而让对方心里感觉很舒坦。

8. 怎样表现自己的诚意

懂得认真分享对方的快乐，表达出愿意深入交往的诚意，也许并不需要付出多少努力就可以牢牢抓住对方的心，这样，你离成功也就更近了一步。

认真分享对方的快乐

在和别人的交往中，要学会分享别人的感受，这样对方才能从你那里看到诚意，这份友谊才能够开花结果并最终长久。相反，如果你在对方向你表述的时候，摆出一副心不在焉、敷衍了事的态度，即使对方再大度，也会因为你毫无诚意而打消与你深入交往的念头。

在吉拉德还是汽车销售界的新手时，他接待了第一位顾客，在他使出了浑身解数，磨了半个多小时的嘴皮子后，对方终于下定决心要购买一辆新款汽车。就在双方准备签字办手续时，那位顾客突然说起了他的儿子。他夸赞他的儿子多么优秀，将来会是多么优秀的医生，他感到多么自豪。可是吉拉德一心想着赶紧签

下这笔生意，没有对顾客说的话做出反应。那位顾客感到很生气，他拒绝了签字，表示不会在他这里买汽车。

吉拉德感到很奇怪，他一直在反思什么地方出了错，那位客户为什么突然改变了主意，但是他一直没有得出结论。终于，他忍不住拨通了电话，向对方询问原因。

对方的态度很不友好，好像还在生他的气：“在签字之前，我很自豪地说起我儿子就要从大学毕业，他学习成绩优秀，将去当医生。而你呢，却只是对我敷衍了事，随后又问我孩子的功课怎样，毕业后打算做什么。我以儿子为荣，可你对我的话全不当一回事。”

吉拉德对此事没有一点印象，因为当时自己的的确确没有注意听。对方继续说：“你对我所谈的一点也不在乎，而我不愿意从一个对自己不尊重的营销员那里买车。”说完气愤地挂断了电话。吉拉德这才意识到自己犯了多么严重的错误。

第二天，他特意登门拜访那位顾客，并希望能够继续做成这笔生意。可是对方已经和另一个营销员签了合同。“在我谈论儿子时，那个营销员全神贯注地听着，让我看到了他和我做生意的诚意。如果你不懂分享别人的快乐，你永远做不好营销员这份工作。”那位顾客说道，吉拉德连忙道歉：“我觉得您是一位伟大和明智的父亲，我也相信您的儿子将来会成为一名优秀的医生。我希望以后您能给我机会，让我分享您这样的感受。”

这件事让吉拉德终生难忘，他从中悟出了一个道理：当你和别人交往的时候，首先要把对方的感受作为最先考虑的因素，要向顾客拿出你的诚意，认真分享对方的快乐。他在以后的生涯中，都严格按照这个道理去做。3年以后，这个顾客又来了。他除自己买了一辆车外，还把吉拉德介绍给了很多同事。后来，他又为已经当上医生的儿子选了一辆车。

吉拉德的故事正是说明了认真分享对方情绪的重要。它是给我们带来人脉的通道，也是带来财脉的最好方法，只有你在对方表达的时候能够认真地分享，在你需要的时候，别人才会愿意与你分享。懂得了分享，也许并不需要付出多少努力你就可以牢牢抓住对方的心，这样，你离成功也就更近了一步。

让对方看到自己的真诚

吉拉德认为，一个成功的汽车销售商，肯定要让人感受到他拥有一颗真诚的心，而吉拉德把他的真诚体现在每一个细小的交往细节中。

有一天，一位妇人来到了吉拉德所在的汽车展销厅。她表示自己很想买一辆福特车，但是对面福特车行的营销员和她约的是一个小时之后，所以她想先到这边来看一看，她并不会在这里买。

尽管如此，吉拉德还是对妇人表示了极大的热情，他礼貌周到地接待了她，并且认真带领她参观了每一辆福特车，并询问妇人的心意。

妇女告诉他：“今天是我的生日，我看到亲戚有一辆白色的福特车，很喜欢，所以打算也买一辆作为送给自己的生日礼物。”

吉拉德马上热情地向妇人祝贺：“夫人，祝您生日快乐！”他轻声地向身边的助手交代了几句，然后，把妇人领到了一辆雪佛莱车前，他说：“夫人，既然您那么喜欢白色，那么我推荐给您这辆双门式的雪佛莱轿车，它也是白色的。”

这时，吉拉德的助手捧着一束玫瑰花走了过来，吉拉德亲手把花送给妇人，再次祝她生日快乐。

妇人非常感动，她说自己已经很久没有收到别人送的玫瑰花了，那位福特车的营销员看到她开着一辆旧车，一定以为她买不起新车，所以在她提出要看一看车时，营销员推辞说有别的安排，没有立刻接待她。妇人说，她其实也不一定非要买福特车不可。

最后，这位妇女非常高兴地在吉拉德那里买了一辆白色的雪佛莱轿车。

吉拉德正是靠着在细枝末节的地方给顾客创造出来的感动，让对方看到了他的真诚，营销才取得了辉煌的成功。后来，他连续 12 年被《吉斯尼世界记录大全》评为“世界最伟大的销售员”。他创造了连续 12 年平均每天销售 6 辆车的最高纪录，是迄今唯一荣登汽车名人堂的销售员。

我们所遇到的交往对象一般都不会刻意为难我们，他们并没有想象的那么难以讨好，只要我们在交往的过程中，表现出应有的诚意，这段友谊就可以很顺利

地发展下去。

9. 主动成人之美

举手之劳就有可能换来别人的感恩戴德，从而愿意付出真挚的友情来回报你。成人之美，也能成全自己，这种机会千万不要错过。

君子有成人之美

“君子有成人之美”，这句话出自《论语卷六·颜渊第十二》，子曰：“君子成人之美，不成人之恶。小人反是。”意思就是说，君子在别人需要帮助的时候会成全别人的好事，而不是恶意破坏别人的好事：小人反而会这样。

当我们遇到困难时，都希望有人来帮自己一把。同样，对于一个需要帮助的人来说，当他得到你伸出的援手时，该是怎样的惊喜和感激。

帮助人是一种感情投资，你帮助了人，等你遇到困难反过来去求人的时候就容易得多了。因而，你如果想加深与对方的交往，就找机会去帮他一个忙，这样就能换来对方的感恩戴德，从而愿意付出真挚的友情来回报你。

日本麦当劳的社长藤田田在所著畅销书《我是最会赚钱的人物》中谈到，他将所有投资回报率进行分类研究，发现感情投资在所有投资中，花费最少，回报率最高。

藤田田非常善于感情投资。他每年支付巨资给医院，作为保留病床的基金。当职工或家属生病、发生意外，可立刻住院接受治疗，即使在星期天有了急病，也能马上送入指定的医院，避免职工在多次转院途中因来不及施救而丧命。有人曾问藤田田，如果他的员工几年不生病，那这笔钱岂不是白花了？藤田田回答：“只要能让职工安心工作，对麦当劳来说就不吃亏。”

藤田田还有一项创举，就是把职工的生日定为个人的公休日，让每位职工在自己生日当天在家休息，和家人一同庆祝。对麦当劳的职工来说，生日是自己的

喜日，也是休息的日子。在生日当天，该名职工可在家和家人尽情欢度美好的一天，养足了精神，第二天又精力充沛地投入到工作当中。

藤田田的信条是：为职工多花一点钱进行感情投资，绝对值得。感情投资花费不多，但换来员工的积极性所产生的巨大创造力，是任何一项别的投资都无法比拟的。这样成人之美，也成全自己，何乐而不为呢？

有的人认识很多人，整天应酬，为营造自己的关系网忙得团团转。但是在他遇到难处时却发现没有一个可以求助的对象。这就是因为他只注重了表面的关系，没有加大感情上的投资，只看重了数量，而没有注重质量。

成全别人等于成全自己

一位颇有名望的富商在路边散步时，看到一个衣衫褴褛、骨瘦如柴的摆地摊卖旧书的年轻人在寒风中啃着发霉的面包。有着同样苦难经历的富商顿生一股怜悯之情，便不假思索地将 20 块钱塞到年轻人的手中，然后头也不回地走开了。没走多远，富商忽然觉得这样做不妥，于是连忙返回来，从地摊上捡了两本旧书，并抱歉地解释说自己忘了取书，希望年轻人不要介意。最后，富商郑重其事地告诉年轻人说：“其实，你和我一样也是商人。”

两年之后，富商的生意遭到了前所未有的打击，他到处去求助，可是由于涉及的金额太大，没有人愿意伸出援手，就在他绝望得准备放弃的时候，一张汇款单寄到了他的手里，上面的金额足以让他东山再起。在他解决了一切困难，登门拜访帮助他的人时，他看到了一位西装革履的年轻书商，那个人一看到他就紧握住他的手不无感激地说：“先生，您可能早忘记我了，但我永远也不会忘记两年前您对我的帮助。不仅仅是因为那 20 块钱，更重要的是您对我说的话。我一直认为我这一生只有摆摊乞讨的命运，直到您亲口对我说，我和您一样都是商人，这才使我树立了自尊和自信，从而创造了今天的业绩……”

富商万万也没有想到，自己在两年前无意中做的事情和说过的话竟能使一个落魄潦倒的年轻人找回了自信心，让一个自以为自己一无是处的人看到了自己的优势和价值，终于通过自强不息的努力获得了成功。而这个人在两年后的今天，竟然

成为自己事业的“及时雨”。

可见，我们在平常的一个善意举动，在自己有能力成全别人的时候伸出援手，就可能带来意想不到的惊喜。如果你帮助他人获得他需要的东西，就会赢得对方的信任，你也会因此而得到想要的东西。当你遇到困难或求人办事，需要得到对方帮助时，就可以得到这种信任换来的鼎力相助。而且你帮助的人越多，你得到的就越多。正如古人那句话：“与人方便，自己方便。”成全别人，就是成全自己。

当美国钢铁大王安德鲁·卡内基还没有在钢铁界崭露头角时，就已经深得上司史考特的信任了，所以，当史考特升任总公司的总务时，卡内基也随之升迁。史考特的手下对他们的高升很反感，于是有人就在暗中策划罢工的事。史考特和卡内基因为人生地不熟，可以说是完全处于无援的境况，眼看着工厂的气氛越来越紧张，全面性的罢工似乎一触即发。

卡内基对于这次危机简直是一筹莫展，就在他以为事情没有转机的时候，出现了意外。有一天晚上，他独自走在回宿舍的路上，一位跟踪者突然走近他的身边，压低嗓音说道：“你可能不记得我了，以前我曾到你在匹兹堡的办公室中请你帮我找一份打铁的工作。当时你说匹兹堡不缺员工，也许别的地方还有机会，说完你特意为我放下手中的工作，在百忙之中给我联络了到此地的工作。现在我已经有了一个不错的职位，和妻儿过着很美满的生活。我有今天多亏了你，现在你有困难，我也要帮你一把。”这个人把计划下周罢工的工人名单告诉了卡内基。然后，又和来时一样，迅速消失了。

第二天早上，卡内基把这个意外报告给了史考特。史考特立即采取相应的措施，把签名罢工的人员名单公布在工厂角落，再通知那些人去谈话。那些工人一看秘密泄露，便一个个变得很老实，再也没有提罢工的事情。

事后，卡内基深深地感受到了在平时与人为善的重要，自己不经意的一点体贴和帮助，对别人来说却是非常有用的，自己会赢得对方一生的感激。而这份感激却能在以后的某个紧要关头，成为帮自己渡过难关的法宝。

10. 如何消除交往中产生的误解

有人的地方就存在着误解，误解不可避免，但是可以化解。只要你能避开流言和偏见，抓住机会消除误解，仍然可以得到对方的友谊。

有人的地方就有误解

有人的地方，就存在着误解，因为每个人都有自己的思维模式，都有自己的立场和视角，大家都从自己的角度去看待一件事情，会产生不同的结论。“一千个人眼中有一千个哈姆雷特”，说的也是这个道理。

1993 年的春节联欢晚会上，严顺开表演的一个小品《张三其人》，就将“误解”诠释得淋漓尽致。

守门的张三是一个正直朴实的老职工，面对厂里新出台的“上班不准买菜”的规定，他想两边都做好人，一面帮上班买菜的同事遮掩，一面还不得罪领导，可是最后还是被指责为两面派。福无双至，祸不单行，张三同时遇到新老领导，本来既想和新领导搞好关系，又不忍心伤了老领导的心，结果最后被指责态度和政治立场有问题，成了典型的两面派。张三乐于助人，这天，他在传达室里面煮鸡蛋吃，有人拜托他帮忙照看一篮鸡蛋，他非常爽快地答应了。在他正要吃自己煮的那枚鸡蛋时，那一篮子鸡蛋的主人回来了。张三为了不让人家误会就不厌其烦地解释，还主动帮人家数鸡蛋，结果偏偏就差了一颗。张三浑身有嘴说不清，解释到最后，索性把自己煮熟的鸡蛋送给人家，却被讥为“神经病”……这一系列矛盾冲突无不一再表明误解存在的普遍性。

误解难以避免。综合各种因素，生活中常见的误解主要是由以下原因引起的。

1. 流言引起误解

人类社会学家、英国牛津社会问题研究中心的董事 KateFox 说过：“人类在办公室里、互联网上或者电话中传播流言飞语，就像黑猩猩和大猩猩相互梳理毛发

一样正常。”她还认为，尽管流言有时令人生厌，但是在人类所有的交流之中，超过三分之一的内容都是流言。

既然流言不可避免，那么流言自然也会让人们的思想受到影响，从而对流言的主角抱有一定程度的误解了。

2. 偏见引起误解

有一则寓言叫《智子疑邻》，说的是宋国有一个富人，因天下大雨，他家的墙坍塌下来。他儿子说：“如果不赶紧修补它，一定有盗贼进来偷东西。”隔壁的老人也这么说。可富人却不听他们的话，当天夜里果然丢失了大量财物。富人就赞赏儿子聪明，却怀疑隔壁的老人就是偷盗的人。

富人由于对自己儿子的偏爱和对邻居的偏见而产生邻居偷盗的误解，在这种心理状态下，他会越来越深信是邻居偷的财物，他和邻居的关系当然也就会越来越差。

误解是不可避免的，但是却是可以消除的。那么，怎样消除呢？

抓住机会消除误解

首先要避开流言。

虽然说我们不会像娱乐明星那样每时每刻都处于一种被人拿来炒作的境地，但是，在一个相对较小的社会环境里，如果不幸成为流言的主角，也有可能危及到人际关系，导致想要交往的人对我们敬而远之。所以要时时警惕，保护隐私，避免让自己成为流言的主角。

其次，要克服偏见。

《智子疑邻》中的富人，就是因为主观的偏见让他对邻居产生了误解。其实这些只不过是富人自己主观想象的结果，并非事实。而人们一旦对别人有了偏见，很长时间内都不能消除。当他对某个人产生反感的时候，他就会越看越觉得对方一无是处；而越看对方一无是处，反感就会越来越强烈。久而久之，两人的隔阂就会越来越深。遇到这种情况，我们首先应该做的就是尽力消除偏见，和对方增加直接接触。很多时候，偏见是由于双方缺乏直接的接触和沟通而产生的，只是

单纯地根据对方的所作所为、行为举止来做出主观臆断，难免会有所偏差，受到别人态度和成见的影响也可能产生偏见。如果我们多和对方直接接触，更有助于双方做出准确的判断。

有的人面对被误解，太过掉以轻心，认为不过是偶尔的意外，不用放在心上。殊不知，偶然的一次误解对我们的整个人生可能不会造成很严重的影响，但是如果经常发生，次数多了，就会使各种人际关系发生根本转变，本来的好朋友也可能因此分道扬镳甚至反目成仇，本来打算与我们深入交往的人也会停住脚步。其实，有很多误解都是一些意想不到的原因导致的，比如，一对刚刚认识的合作者，一方因为交通意外而迟到了，又没及时解释原因，使另一方认为他是个不值得合作的人，从而取消原定的合作计划。其实，这样的误解都是可以当场消除的，只是多说上几句话就可以免去很多麻烦。可是，人们往往掉以轻心、等闲视之，没有看到澄清误解的重要，结果造成很多遗憾。

人际交往中，误解是常常发生的事情。在遇到误解以后，有的人感到委屈、悲伤；有的人情绪消沉，也有的人会产生强烈的情绪反应，恼怒别人太不理解自己了，打算采取以牙还牙的报复手段，来消除遭人误解所带来的怨恨。这些做法都是欠妥的，正确的做法是，要及时澄清误解，缓解、化解矛盾，从而赢得对方跟我们继续交往的机会。

交往中的误解大部分也是由于双方不了解实际情况而产生的。因此，当被误解时，我们应当寻找合适的机会，向当事人解释清楚，让对方了解事情的真相。在申辩、解释时，态度要诚恳，要尽可能平心静气，采取谅解别人的宽宏态度，切不可因内心不满而使用过激的言辞。一旦解释清楚了，对方的误解自然便会烟消云散了。

有的误解应先从自己身上找原因、寻对策，不要轻易地指责对方。应该说，只要对方不是故意找茬、闹别扭，产生误解总是有原因的。因此，我们首先应该检查一下自己是否有被对方误解的言行。如果有，应立即找到症结，及时改正，并向对方解释清楚，保证今后多加注意；如果没有，也不要随意责怪对方，而应采取积极适当的方法，消除对方存在的误解。

第四章

揣摩对方心理，知道他在想什么

曹雪芹在《红楼梦》中有这样一句话：“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。这句话用在社会交往中是再合适不过了。我们每天都需要与人进行交流，要想在社交活动中得到对方的信任、欣赏和支持，从而和对方展开深入交往，就必须要做到“世事洞明”，这样才可以了解对方的心理需求、心理波动、性格特点、喜好兴趣等，只有准确把握住对方的这些心理动态，才可以“人情练达”，根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动，更可以进一步把握好人际交往中的微妙关系，因势利导，化害为利。

1. 赞美对方最得意的地方

在与人交往的过程中，我们可以运用赞美来赢得对方的好感。赞美对方最得意的地方，既可以让赞美的话出彩，又不会让人感到虚假。

赞美对方最得意的作品

在我们的潜意识里，都希望得到别人的肯定和夸奖，这是每个人都会拥有的渴望。一位著名的关系学家说过一句话：一个说话得人心的人，别人对他的评价往往超过他的真实才华。这句话正说明了赞美的说话方式多么受欢迎。所以在与人交往的过程中，可以善用赞美的武器来赢得对方的好感。如果想把赞美的话说得出彩，又让人不会感到虚假，就要赞美对方最得意的地方。

纽约高级座椅公司的总裁亚当森想得到一笔两幢大楼的座椅订货生意，谈判对象就是感光胶卷的发明者、当时很有名望的商人伊斯曼。这天，他同负责大楼工程的建筑师通了电话，约定拜访伊斯曼先生。在这之前，亚当森对伊斯曼进行了全方面的了解。

在见伊斯曼之前，好心的建筑师向亚当森提出忠告：“我知道你想争取到这笔生意，但如果你占用的时间超过了5分钟，那你就一点希望也没有了。他很忙，所以你得抓紧时间把事情讲完就走。”

亚当森被领进伊斯曼的办公室时，伊斯曼正伏案埋头处理一堆文件，对他们的出现视若无睹。

过了一会儿，伊斯曼才抬起头来，说道：“早上好！先生，有事吗？”

建筑师先为他俩彼此作了引见，然后，亚当森满脸诚意地说：“伊斯曼先生，在恭候您的时候，我一直在欣赏您的办公室，我很羡慕您，假如我自己能有这样一间办公室，那么即使工作辛苦一点我也不会在乎。您不知道，我这辈子还没有见过比这更漂亮的办公室呢！”

伊斯曼回答说：“是啊，这间办公室很漂亮，当初刚建好的时候我对它也是极为欣赏。可如今，我每来这儿时总是盘算着许多别的事情，有时甚至一连几个星期都顾不上好好看这房间一眼。您的话提醒我记起了一样差点儿已经遗忘的东西。”

亚当森走过去，用手来回抚摸着了一块镶板，那神情就如同抚摸一件心爱之物：“这是用英国的栎木做的，对吗？英国栎木的组织 and 意大利栎木的组织就是有点儿不一样。”

伊斯曼回答：“不错，这是从英国进口的栎木，是一位专门同细木工打交道的朋友为我挑选的。”

接下来的时间，伊斯曼兴奋地带亚当森参观了那间房子的每一个角落，他把自己参与设计与监造的部分都指给亚当森看。他还打开一只带锁的箱子，从里面拉出他的第一卷胶片，向亚当森讲述他早年创业时的奋斗历程。

伊斯曼情真意切地说到了孩提时家中一贫如洗的惨状，说到了母亲的辛劳，说到了那时想挣大钱的愿望，讲了怎样没日没夜地在办公室搞实验，等等。

然后，伊斯曼邀请亚当森去自己家里共进午餐，这个时候他俩已经谈了两个多小时了。

最后，亚当森轻而易举地拿到了那两幢楼的座椅生意。

好听的话令人感到开心和愉快，这对于说话的人是没有任何损失的。如果能对别人心里最得意的作品恭维一番，要比说上成千上万句的客套话有用得多。

挖掘出对方潜在的优点

美国前总统里根喜欢用精心安排的语言点缀他的演讲，以赢得特定观众的尊重。对农民发表演说时，里根常说这样一个故事来讨好他的听众。

一位农民买下一块业已干枯的小河谷。这片荒地覆盖着石块，杂草丛生，到处坑坑洼洼。他每天去那里辛勤耕耘。

他不断劳作，最后荒地变成了花园，为此他深感骄傲和幸福。某个星期日的早晨，他操劳一番后，前去邀请部长先生，问他是否乐意看看他的花园。

“好吧！”那位部长来了，并视察一番。他看到瓜果累累，就说：“呀！上帝肯定为这片土地祝福了！”

他看到玉米丰收，又说：“哎呀！上帝确实为这些玉米祝福过。”接着又说：“天哪！上帝和你在这块土地上竟取得了这么大的成绩呀！”

这位农民忍不住说：“尊敬的先生，我真希望你能看到上帝独自管理这片土地时是什么模样。”

虽然农民很勤劳地为社会创造着财富，但是他们的付出却往往没有受到重视。里根用一个故事来肯定农民的付出和成果。挖掘出潜在的优点，这是迅速讨好对方的捷径。

爱听赞美的话是人类的天性，人人都喜欢被称赞。如果在处世交友中人人都乐于称赞他人，善于夸奖他人的长处，彼此的好感将会大大增加。正如世界上没有十全十美的人一样，世界上也绝没有一无是处的人。其实，每个人都有他自己身上的闪光点，只是你没有去发现罢了。里根是个说话的高手，他懂得在很短的时间内，用诚恳的话来讨好他的听众，取得不同人的信任，来提高自己的威望。对于农民来说，最让自己得意的地方当然就是自己种植的庄稼长得好并得到世人的认同。所以多说些跟农民的劳动有关的事情，并对这些事进行赞扬，是最好的讨好方式。

2. 笑容的背后隐藏着不同的含义

在社会生活中，人们的笑容有很多种不同类型。而不同类型的笑容又代表着不同的含义，弄清楚其中代表的含义，有利于我们顺畅地与对方交流。

常见的几种类型的笑

在人们的日常交往中，笑可谓是多种多样，有愉快的笑、悲伤的笑、善意的笑、歹毒的笑、奸诈的笑，以及自嘲的笑、含羞的笑、甜蜜的笑、调皮的笑，等

等。曾经有人说过，如果一个人能计算出他一生中笑过多少次，他的智商可能比爱因斯坦的要高 20 倍。这也就说明，人一生中会笑无数次。人的笑尽管多种多样，但如果能够掌握其中最常见的几种，了解到其中蕴涵的意思，就可以让我们看到对方笑容背后的东西。

普通的笑。这类笑在日常生活最为常见，通常是表示礼貌的。比如，别人随手帮了你一个小忙，你会对他抱以浅浅的微笑，表示谢意；别人不小心踩了一下你的脚，他会面带微笑地看着你，表示歉意；当朋友为你介绍某一个人时，你会面带微笑地看着对方，表达自己的友好；有人做出了好的成绩，亲朋好友笑容满面，表示鼓励和称赞。当然，诸如此类的笑还有很多很多。

鼻笑。所谓鼻笑，就是把笑从鼻子里发出来。一些严肃的人在正式的场合，看到了可笑的人或事，但又不能哈哈大笑出来，而只能强行忍住，通过鼻子发出来。此外，一些比较矜持的人也喜欢使用这种方式，他们担心自己笑的方式如果过于夸张，会引起他人的注意，导致自己在某一方面受到指责，却又不能忍住，只好用这种方式缓解。

窃笑。就是指偷偷地笑，这种笑声一般都是较低而且短暂。比如当一个人看到一件事情有趣而可笑的一面，而其他的人却浑然不觉的时候，他就会偷偷地笑起来。不过，有时候，一些人在看见别人遭到批评、失败，或是处于某种尴尬情景中时，他们也会发出此种笑取笑对方或者庆幸自己没有遭遇同样的不幸。

轻蔑的笑。露出这种笑容的人，一般都是平日里就鼻孔朝天，一副谁也不服、高高在上的样子。那些有权有势、高傲或自视清高的人在看见权势低下或地位卑微的人时往往也会发出这种笑。此外，在某些特定的情况下，正义的一方在面对邪恶力量的胁迫时也会露出这种笑，以表示自己对他们的鄙视、轻蔑之意和自己勇敢、大无畏的精神。

哈哈大笑。这种笑容在生活中出现得也非常频繁。当一个人遇到非常高兴的事，或是终于实现了自己的某种理想、愿望，通常会发出这种畅快的笑声。

嘻嘻的笑。一般来说，在看见某些意想不到的、有趣的事物时，或是看见某些滑稽可笑的人时，人们就会发出这种笑声。这种笑常见于少女身上。

笑容并不只是代表高兴

人们一般都认为，笑容往往代表着一个人心情愉快，是高兴的反映，但这只是一个方面，并不是所有的笑容都代表着高兴。在某些时候，一个人笑，正是因为他心中的悲愤、绝望已经达到了极点。正所谓“怒极而笑”，就是这个道理。

当一个人悲愤、绝望的情绪到达顶点后，他需要极力地运用平静来压制这种情绪，所以人们看到的不会是他暴跳如雷的样子，相反，他的脸上还会露出几丝微笑，态度也表现得较为谦恭和内敛。但实际上，这个人已经到了爆发的边缘，稍微一点小事就可以让他压制不住自己。这个时候，你要是没有一点眼色，偏偏来招惹他，无异于自己往枪口上撞。如果你在小区里，看到两个中年人因为某件小事吵了起来，双方谁也不肯让对方半点，于是吵得越来越凶，两人的情绪也越来越激动。当彼此矛盾到达顶点后一方脸上可能没有了怒气，取而代之的是满面笑容以及谦恭的态度。如果大家据此认为脸上出现笑容的一方是害怕了，那就大错特错了。他脸上之所以会出现笑容，根本原因就在于他自己心中的愤怒已经达到了饱和，没有了沟通和忍耐的意愿。如果对方依旧不依不饶地在那喋喋不休，那么他极有可能就要诉诸于武力了。这个时候，就需要中间人恰当地调解一下，缓解一下双方的情绪，大家都可以冷静下来。如果形势不容乐观，还是尽早把人劝开，以免真的出现流血事件。

在上班路上，你可能会看到这样一幅场景：赶着上班的人一边从远处跑来，一边挥手示意前面的公交车司机等等他。可是等到他赶到车门外的时候，公交车已经关上了车门并且起步出站了。这时，我们就可以看到追赶公交车的人一边看着驶远的车，一边懊恼地跺着脚，同时脸上还出现了几丝笑容。自己跑了这么长的路，还是没有赶上车，这就意味着上班就可能迟到，所以懊恼得用脚跺地；露出的几丝笑容，当然不是愉快、高兴的意思，而是一种无可奈何的笑，一种自嘲的笑，以此掩饰自己内心的失望和窘态。

电视剧里也经常有这样的镜头：最心爱的人在自己怀里死去，这个人先是痛苦地呼唤，后来就仰天大笑不已。这个时候，他的心情可能已经到了悲愤、伤心

甚至绝望的顶峰。因而，此时的笑，也就是一种绝望、痛苦、伤心的笑。

可见，不仅笑的种类多样，笑容后面蕴涵的具体含义也大不相同。所以，要想在与人交往的过程中进退有度，胸有成竹，就要对常见而又复杂多样的笑所蕴涵的众多信息，好好地加以分析。

3. 不要忽略对方在乎的人

爱屋及乌是一种社交场合经常要用到的技巧，当你与一个人交往时，也别忽视了他周围的人与物，特别是他心里特别在乎的。

连对方的“乌鸦”一起喜欢

有一句成语叫做：“爱屋及乌”，意思是说，因为喜欢房子而连带喜欢房上的乌鸦。比喻喜欢一个人而连带地喜欢与他有关的人或物。放在社交场合中，就可以引申为：当你与一个人交往时，也别忽视了他周围的人与物，特别是他心里特别在乎的。不管那些人或物对你来说有没有价值，表现出对他们的喜欢，会迅速赢得交往对象的好感。

比如说，你到朋友家去做客，朋友养了一只小鸟。虽然你对鸟类的常识一窍不通，但是仍然可以针对小鸟的外形、声音等做出一些肯定的评价，虽然对于小鸟来说无关痛痒，可是这一举动能让朋友觉得有面子，心里感觉很舒服，招待起来就会更加尽心尽力，双方的交流气氛就会保持一个融洽的状态。相反，如果你对小鸟视而不见甚至恶意贬损，就会让身为主人的朋友感觉脸上无光，很没有面子，自然也不会给你什么好脸色。

有一个书呆子，平时就知道埋头读书，对于人情世故几乎一窍不通，所以在社会上处处碰壁，心情非常郁闷。有一次，他到未来岳父家去参加宴会，看到他家里养了一只可爱又娇小的京叭狗，一看就知道是没有威胁性的那种。于是他趁着没人的时候，把在外面所受的气全部撒到了狗的身上；京叭狗被激怒了，大声

地对他狂吠。狗叫声马上引来了未来岳母，她平时爱狗如命，视为至宝，对待京叭狗就像在疼爱子女，满怀耐心与爱心地为它洗澡，带它出外溜达；当她看到眼前的一切，非常生气，大声斥责书呆子。书呆子不服气，大声分辩“这不过是一条狗”，但是这样做只能让人断定他是个错了还死不悔改的人。结果书呆子自然是被人扫地出门，他也最终明白了“打狗也要看主人”这句话的深刻含义。

要成为一个优秀的社交人员，就必须明白在交际中，不但千万不能犯“打狗不看主人”的错误，反而要随时提醒自己，要做到爱屋及乌，把和对方有着千丝万缕联系的方方面面都照顾周到。

从对方最亲近的人入手

对一些很严苛或者很刚正的人，很难通过普通的交流方式让他接受自己的友谊，这个时候，就要灵活地运用“曲线救国”的策略，从他最亲近的人入手，打开社交局面。

“枕边风”不可小瞧

幽默大师林语堂曾说过：中国是女权社会。女人总是在暗地里对男人施加影响，左右着男人的心理情绪和处事态度，无形中便决定了事态发展。在美国和一些西方国家，每当进行总统大选前，都有不少夫人陪同其参加竞选的丈夫到选民中演讲、助阵和拉选票。曾经就有不少人劝说美国前国务卿鲍威尔参加总统竞选。但是鲍威尔的夫人得知后，坚决不同意，她经常给鲍威尔吹枕边风，让他千万不要参加总统竞选，回家过一个安生的日子。原来，鲍威尔对是否参加总统竞选本来就很犹豫，夫人的枕边风终于吹掉了他的“野心”。卸任后的鲍威尔终于离开了美国官场争斗的政治旋涡，回家过着无忧无虑的快乐生活。

因此，当你在对方那里碰壁之后，不妨走走夫人这条路，也不失为一条捷径。

亲情的力量不可低估

中国人十分看重传宗接代，视小孩为家庭的未来，特别是老人，还有“隔辈亲”的情结。况且现代家庭小孩多是独生子，家里人更是哄捧宠爱，如果能够和

对方的小孩建立起好的关系，与孩子打成一片，作为孩子的父母也会对你另眼相看；那么，拉近距离、接受你的友谊就不会那么困难了。而小孩子单纯，喜好新奇，一个小礼物、一段故事、一个鬼脸或一句表扬就能很快赢得小孩的好感。

现在的老人被称为空巢老人，他们只能困守家中，没有工作做，聊天的对象又少，因此，常常感到孤寂。如果有人主动接近老人，哪怕是暂时解除老人的孤寂，老人自然都会非常乐意，而且，老年人较年轻人柔和、慈善得多，也容易接近。中国人有敬老、尊老、孝老的传统，假如老人心情愉快，全家便随之和谐融洽。如果能够得到老人的支持，要融入这个家庭，建立起交往的渠道，可以说非常容易。

接近老人或孩子时，一定要注意循序渐进，冒失行事只能适得其反。首先要主动套近乎，拉家常。谈话是信息交流最直接的手段，要主动引出话题，打开话匣，而不是被动地等待人家提出疑问才勉强问答。努力营造“一见如故”的融洽气氛，对于老人要主动开口表示尊敬，务必态度谦恭、心性美善、行为礼让，既表现诚实，又显出你对长者的尊重和敬仰；对于小孩，也要主动开口表示亲近，消除孩子对你的陌生感；孩子的心思很单纯，很容易满足，有很多方法都可以引起他们的好奇心；只要你投其所好，把握分寸，很快就会赢得他们的友谊。

在与人交往的过程中，头脑可以灵活一些，直来不行就拐个弯，只要能够达到原来的目的，稍微走些远路也是有必要的，正应了那句话：不管黑猫白猫，抓到老鼠就是好猫。

4. 观察眉眼搜寻有效信息

眉眼展示着人的内心世界，只要我们掌握观察眉眼的各项要点，在与人交往中多加注意，就会很清楚地搜寻到有效的信息，了解对方此时的心理。

观察人的眼探知对方心理

美国心理学家爱默生说过：“人的眼睛和舌头所说的话一样多，不需要字典，

却能从眼睛的语言中了解整个世界。”不仅嘴巴能说话，眼睛也会说话。眼睛是心灵之窗，是人体中无法掩盖情感的焦点。孟子认为，观察人的眼睛，可以知道人的善恶。他说：“存乎人者，莫良于眸子，眸子不能掩其恶，胸中正，则眸子正焉，胸中不正，则眸子斜焉。”人的心底是善是恶，都能从无法掩盖的眼神里显示出来；喜怒哀乐，悲欢离合，也都会从微妙变化的眼神里真实地流露出来。

在人际交往中，目光接触也发挥着信息传递的重要作用。不同的目光，反映着不同的心理，能产生不同的心理效果。例如，下面的种种表现：一旦被别人注视而将视线突然移开的人，大多自卑，有相形见绌之感。无法将视线集中在对方身上，并很快收回视线的人，多半属于内向性格，不善交际。听别人讲话时，一面点头，一面却不将视线集中在谈话者身上，表示对来者和话题不感兴趣。说话时，将视线集中在对方的眼部和面部，是真诚地倾听、尊重和理解的表现；而只注意自己手中的事情，不看对方说话，是怠慢、冷淡、心不在焉的表现。仰视对方，是尊敬和信任之意；俯视他人，是有意保持自己的尊严的表现。伴着微笑注视对方，是融洽的会意；皱着眉注视他人，是担忧和同情的表现。面无悦色地斜视，是表示一种鄙意；看完对方突然一笑，是表示一种讥讽；突然圆眼瞪人，是表示一种警告或制止；从头到脚地巡察别人，是一种审视的目光。彼此心存好感的两个人说话，相互注视对方的眼睛，以示寓意通达；话不投机的人相遇，一般都尽量避免注视对方的目光，以消除不快。有人在交际中，喜欢戴太阳镜，即使在室内或阴影下，也不将眼镜摘下，是因为他不愿让别人从他的眼睛发现他的秘密。但是，戴着深色眼镜与人交往，目光不能等同地接触，会造成一些隔膜和不悦。

眼神和心理，是交往中引人注目的一个课题，如果能注意在实践中领悟和运用，将会很有帮助。如果你希望给对方留下较深的印象，你就要凝视他的目光久一些，以表自信。如果你想在和对方的争辩中获胜，那你千万不要把目光离开，以示坚定。当你不知道为什么别人看你时，你就要稍微留意一下他的目光，便于采取对策。如果你和别人碰面，觉得不自在，你就要把目光移开，减少不快。如果你和对方谈话时，他漫不经心而又出现闭眼的姿势，你就要知趣暂停，若还想做有效的沟通，那就要主动地随机应变。如果你想和别人建立良好的默契，应用

60%~70%的时间注视对方，注视的部位是两眼和嘴之间的三角区域，这样信息会被正确而有效地理解。如果你想在交往中，特别是和陌生人的交往中，获取成功，那就要以期待的目光，注视对方的讲话，不卑不亢，只带浅淡的微笑和不时地用目光接触，这是常用的温和而有效的方式。

在社会交往中，我们经常会接触到各式各样的人。谈话时相互凝视对方，对双方来说都会产生紧张感，因此我们会在潜意识中想逃避这种紧张，无意中将视线飘离对方的眼睛。因此我们若能注视着对方的眼睛说话，相对地，就会给对方留下充满自信的好印象。相反，如果我们逃避对方的视线说话，则会给对方留下自信心不足的印象，同时也会在不知不觉中降低了自己在对方目中的分量。

观察人的眉探知对方心理

当人们心情变化时，眉毛的形状也会跟着改变。眉宇之间的表情变化能透露出人们解决问题的方法、关注细节的持久度以及说出的话是否是真正心里想的一些信息。

美国社会心理学家琳·克拉森表示，眉毛最能表露一个人的心理，当眉毛向下靠近眼睛的时候，表示他对周围的人更热情、更愿意与人接近；而眉毛上扬则表示这个人需要尊重，需要更多时间适应现在的场合。如果你遇到的人将眉毛向上挑，此时不要靠他太近，可以先与他握手让对方主动靠近你，以免让他感觉不舒服。

当人的某种冤仇得到伸张时，人们常用“扬眉吐气”一词来形容这时的心情。当眉毛扬起时，会略向外分开，造成眉间皮肤的展开，把短而垂直的皱纹拉平，同时整个前额的皮肤挤紧向上形成水平方向的长条皱纹。扬眉这个动作，能扩大视野。但同时也要认识到，一个眉毛高挑的人，正是想逃离庸俗世事的人，通常会被认为这是自炫高深的傲慢表现。

当一个人双眉上扬时，表示非常欣喜或极度惊讶；单眉上扬时，表示对别人所说的话、做的事不理解、有疑问。当人们感到恐惧时，会用皱眉来保护眼睛，或者用扬眉来扩大视野。一般的反应是面对威胁时，牺牲扩大视野的好处，皱眉

以保护眼睛；危机减弱时，才会降低对眼睛的保护要求，扬眉以看清周围的环境。所以，根据眉毛的变化，你可以判断出对方当下的心理感受。

皱眉的情形包括防护性和侵略性两种。防护性的皱眉只是保护眼睛免受外来的伤害。但是光皱眉还不行，还需将眼睛下面的颊往上挤，眼睛仍睁开注意外界动静。这种上下挤压的形式在面临外界攻击、突遇强光照射或强烈情绪反应时是典型的退避反应。至于侵略性的皱眉，其基点仍是出于防御，是担心自己侵略性的情绪会激起对方的反击，与自卫有关。

眉毛闪动，是指眉毛先上扬，然后在瞬间下降，像流星划过天际，动作敏捷。眉毛闪动的动作，是全人类通用的表示欢迎的信号，是一种友善的表达。当两位久别重逢的老朋友相见的一刹那往往会出现这种动作，而且常会伴随着扬头和微笑。但是在握手和拥抱等密切接触的时候很少出现。眉毛闪动除了作为欢迎的信号外，如果出现在对话里，则表示加强语气。每当说话者要强调某一个词语时，眉毛就会很自然地扬起并瞬间落下。

耸眉，是指眉毛先扬起，停留片刻，然后再下降。耸眉与眉毛闪动的区别就在于是否有片刻的停留。耸眉还经常伴随着嘴角迅速而短暂地往下一撇，脸的其他部位没有任何动作。耸眉所牵动的嘴形是忧伤，有时它表示的是一种不愉快的惊奇，有时表示的是一种无可奈何。此外，人们在热烈地谈话时，会做一些小动作来强调他所说的话，当他讲到重要处时，也会不断地耸眉。

斜挑是两条眉毛中的一条向下降低，一条向上扬起，这种无声的语言，较多出现在成年男子脸上。眉毛斜挑所传达的信息介于扬眉与皱眉之间，半边脸显得激越，半边脸显得恐惧。扬起的那条眉毛就像提出了一个问号，反映了眉毛斜挑者那种怀疑的心理。

总之，眉毛虽然只是人面部一个很小的部分，有的人眉毛甚至不是十分明显，但作用却很大，它的一动一静，就在无形中透露了一个人的心境。在交往的过程中，即使对方不想让别人太看透自己，尽可能处变不惊，但仍然无法阻止我们去发现他的心境。利用这一点，我们可以在交往中处于主动地位。

5. 从言语中破译对方心态

一个人在说话的时候，语速、语调、抑扬顿挫以及润饰等很多细节都可以暴露他的内心。如果我们能够掌握这些信息，何愁沟通不畅？

谈吐之间探知对方心态

言谈的速度是了解对方心理的关键。在说话方式的各种因素中，首推速度。速度快的人，大都能言善辩；速度慢的人，则较为木讷，这是每个人固有的特征，因人的性格与气质而异。不过在谈话中需要注意如何从与平时相异的言谈方式中了解对方心理，例如，有些平日能言善辩的人，有时候忽然结结巴巴地说不出话来；也有些平时木讷讲话不得要领的人，却突然会滔滔不绝地高谈阔论。遇到这种情况，我们应小心行事，必定出现了什么问题，应仔细观察，以防意外。

大体而言，当一个人言谈速度比平常缓慢时，表示不满于对方，或对对方怀有敌意；相反地，当言谈的速度比平常快时，表示自己有短处或缺点，心里愧疚，言谈内容有虚假。

有位评论家曾经说：“男人如果在外面做了亏心事，回到家里，必定滔滔不绝地与太太讲话。”这是因为，当一个人的心中有不安或恐惧情绪时，言谈速度便会变快。凭借快速讲述不必要的多余事，试图排解隐藏于内心深处的不安与恐惧。但是，由于没有充分的时间冷静下来做准备，所谈的话题会内容空洞，遇到敏感的人，便不难窥知其心理的不安状态。在工作岗位上，也经常会发生类似情况。平时沉默寡言的同事，如果忽然变得格外多嘴时，则其内心必定隐藏着不欲为人知的秘密。

从言谈的语调中也可以了解对方的心理。与说话速度一样，语调也可以呈现说话人的心理特征。仍以丈夫在外做亏心事为例，假使被太太识破的话，强辩的声音必定会立刻升高。日本一位作曲家曾说过：“当一个人想反驳对方意见时，最

简单的方法，就是拉高嗓门，提高音调。”的确如此，人总是希望借着提高音调来壮大声势，试图以此压倒对方。这样的人比较有自己的主张，无法轻易接受别人的意见。但如果音调得不到很好的控制，就会变成刺耳的声音，严重影响交谈的气氛。

言谈之中，还有所谓的抑扬顿挫。说话时抑扬顿挫强烈的人往往是希望引起对方注意的人，这种人具有强烈的表现欲。所以，在言谈方式中，除了语速和音调之外，语言本身的节奏也可以作为探究对方心理状态的重要因素。充满自信的人，谈话的节奏为肯定语气；缺乏自信的人或性格软弱的人，讲话的节奏则慢慢吞吞。

话里话外破译对方真正意图

在交谈的过程中，人们有意无意地通过各种因素，表现出所谓的言外之意。当你和别人交流时，需要设法从这些因素中来了解对方的心理。只要你仔细琢磨，便不难听出弦外之音，看出某些端倪，了解对方真正的意图。

有时候人们有这样的疑惑：“我明明听懂了他的话，也照着他说的做了，他怎么还是不高兴？”这就是因为这个人只听懂了表面意思却没有听懂言外之意。

人们经常用一些有特殊意义的话来表达自己的不便明说的想法，这些话表面上是一个意思，实际上又有另外的含义。历史上最经典的例子就是“指鹿为马”的故事。

秦二世时，丞相赵高野心勃勃，日夜盘算着要篡夺皇位。可是对朝中大臣有多少人能听他摆布，有多少人反对他，他心中没底。于是，他想了一个办法，准备试一试自己的威信，同时也可以摸清敢于反对他的人。

有一天，赵高在陪皇帝打猎的时候，让人牵来一只鹿，他满脸堆笑地对秦二世说：“陛下，我献给您一匹好马。”秦二世一看，心想：这哪里是马，分明是一只鹿嘛！便笑着对赵高说：“丞相搞错了，这是一只鹿，你怎么说是马呢？”赵高面不改色、心不慌地说：“请陛下看清楚了，这的确确实是一匹千里好马。”秦二世又看了看那只鹿，将信将疑地说：“马的头上怎么会长角呢？”赵高一看时机到

了，转过身，用手指着大臣们，大声说：“陛下如果不信我的话，可以问问众位大臣。”然后，他转过身扫视群臣，缓慢地说：“大家说说，我带来的这个动物，到底是鹿呢？还是马呢？”

大臣们都被赵高的一派胡言搞得不知所措，但是一看到赵高脸上露出的阴险笑容，用两只眼睛骨碌碌地轮流盯着每个人，都忽然明白了他的用意。一些胆小又有正义感的人都低下头，既不想说假话，又不敢说真话。那些正直的人，坚持说这是鹿而不是马。平时就紧跟赵高的奸佞之人则立刻拥护赵高的说法，对皇上说：“这的确是一匹千里马！”

事后，赵高通过各种手段把那些不顺从自己的正直大臣纷纷治罪，甚至满门抄斩，那些拥护他的人则得到了提拔。从此人们把“指鹿为马”理解为“不明是非、颠倒黑白”的意思。

实际上，赵高的真实意图并不是想要颠覆人们对动物世界的认知，之所以“指鹿为马”，是因为赵高想借此试探一下究竟自己在朝廷的权势怎样，他话里真正的意思就是：“你们是效忠秦二世，还是顺从我？”

短短一两句话，含意却很深，所以不但要听，还要会听，之后还要多想。如果不用心想，很难弄清楚话中的话，以及话外的话。值得注意的是，在听话的过程中，要保持清醒，仔细分析具体的实际情况，不能陷入猜疑的误区。一旦变得多疑，就可能会无中生有，“以小人之心，度君子之腹”了。

6. 怎样通过面部表情猜透对方的心事

能够从对方的表情准确判断出对方的实际意图，是很重要的本领。一旦抓住了对方的内心动向，再以正确的方法进行处理，成功就离我们不远了。

洞悉面部表情告诉我们的事情

1912年诺贝尔奖获得者、法国生理学家科瑞尔在他的《人，神秘莫测者》一

书中论述道：“我们会见到许多陌生的面孔，这些面孔反映出了人们的心理状态，而且随着年龄的增长，反映得将越来越清楚。脸就像一台展示我们人的感情、欲望、希冀等一切内心活动的显示器。”

我们每个人都有一副独特的面孔，而在这些独特的面孔中，也都有着各种各样的表情。表情是情绪的外部表现，它能反映出人们的心理。通过一个人平常说话时伴随着的表情，我们能够大致推测这个人属于什么性格。比如，说话时眉飞色舞、表情丰富的人可能感情丰富，乐观活泼，热情大方，属于性情中人，情绪波动较大，好动不好静。

人们在交往过程中，都会下意识地在脸上表现出各自的情绪，即使交谈对方是在千里之外的电话那边。在几乎所有的生物中，人的脸部表情是最丰富、也是最复杂的。据统计，人的面部所能做出的表情有 25 万种之多。正是这些丰富的脸部表情使得人们的社交变得复杂而又细腻深刻，也正是表情，可以让我们在交往中探测出对方心理活动的一系列信息。

梁惠王雄心勃勃，广纳天下贤才。有人多次向他推荐淳于髡，因此，梁惠王频频召见淳于髡，每一次都屏退左右与他倾心密谈。但前两次淳于髡都沉默不语，弄得梁惠王很难堪。事后梁惠王责问推荐人：“你说淳于髡有管仲、晏婴的才能，我怎么没看出来，他只是沉默不语，我看你是言过其实。”推荐人以此言问淳于髡，他听了只是笑笑，回答道：“确实如此，前两次我都沉默不语，但我不是故意的，而是另有原因。我也很想和大王倾心交谈。但第一次，大王脸上有驱驰之色，想着驱驰奔跑一类的娱乐之事，所以我就没说话。第二次，我见他脸上有享乐之色，是想着声色一类的娱乐之事，所以我也没有说话。”推荐人将此话告诉梁惠王，梁惠王回忆当时的情景，果然正如淳于髡所言。至此他不禁对淳于髡深感佩服，也终于相信推荐人所言，开始重用淳于髡。

淳于髡正是通过观察梁惠王的面部表情洞察了他心里的想法，从而赢得了梁惠王的尊重和佩服。一个深谙此道的人，一定会成为人们口中的“高人”。因为他总能及时抓住有效信息，做出最正确的反应。这样的人，在人际交往中也能无往而不胜。

面部表情也会骗人

正是因为面部表情能提供很多信息给对方，所以人们在不愿轻易显露出自己想法的时候，就会“面无表情”地跟你对话、交流，刻意隐瞒自己的喜怒哀乐。通常这么做有三种原因：第一种是敢怒而不敢言；第二种是漠不关心；第三种是根本没有往心里去。也可能用别的表情来掩盖，这是因为人在潜意识里不愿让对方看出自己心理的变化，所以会以其他表情来阻止真正情感的外露。

随着在社会生活中的活动增多，人们无声无息地学会了很多手段来掩饰自己的内心，也知道了在何种情况该掩饰什么样的表情，比如说在生意场上，最主要的就是掩饰急躁和不耐烦的表情，如果你一旦被对方窥破，将会被认为你根本就没有合作的诚意，你的信誉度将受到严重的伤害，可实际上你仅仅是想早点结束谈判去参加聚会。

同时，人们对表情的辨别也存在着失误。美国心理学家拜亚曾经做过一项实验：他让一些人表现愤怒、恐怖、诱惑、无动于衷、幸福、悲伤六种表情，再将这些录制后的表情放映给人看，让他们猜何种表情代表何种情感，结果让人大吃一惊，猜对的平均不到两种。这说明，虽然表情对揭示性格在很大程度上有可取性，况且表情相对于语言来说更能传递一个人的内心动向，但要在瞬间通过表情勘破人心，也不是一件容易的事。

美国有一位著名的谈判专家，他的邻居是一位医生，这名医生的房屋由于遭到了台风的袭击而受到了一些破坏。房子是在保险公司投过保的，医生准备向保险公司索赔，请这名专家来帮忙。医生给保险公司打电话，保险公司的理赔调查员很快来到了他的家里。理赔员见到谈判专家，表现得很有礼貌，首先主动向谈判专家打招呼：“你好，先生，很荣幸在这里见到你。”谈判专家看到对方恭敬的表情，听了有礼貌的问候，立刻明白了对方心里的感受，他也热情回应对方：“你好，见到你很高兴。”

接着，理赔员一本正经地说道：“先生我知道像你这样的交涉专家都是权威，但在今天的赔偿上，恐怕我们不能够赔得太多，请问如果我只想赔给你 100 美元，

你觉得怎么样？是不是嫌太少了？”说完在他严肃的脸上表现出了决不让步的神情，可是谈判专家还是发现了一丝丝紧张。凭借多年的经验，再加上对方的语气，谈判专家判断这个数额决不是对方的心理底价，这一次出价之后一定还有第二次，甚至第三次，第四次。而且理赔员一开口就说他只能赔多少，显然是他自己也觉得这个数目太少，有点不好意思。于是专家选择了沉默。

理赔员果然沉不住气了，他的脸上浮现出了歉意，主动说道：“抱歉，请不要介意我刚才的提议，我再加一点，200 美元如何？”这时候他的表情更加严肃，但是谈判专家却说道：“不行，我还是不可能接受你这样的条件，数目少得简直难以置信。”对方的表情松懈下来，露出了无奈，说道：“那好吧，我赔给你 300 美元怎么样？”谈判专家又一次回答：“绝对不行。”

“好吧，那就 400 美元，这个数额已经很高了。”“我还是接受不了，你再来看一下房子的受损情况吧。”就这样理赔员一次次将赔偿金增加，最后竟然以惊人的 950 美元的赔偿费结束了这次谈判。

谈判专家就是凭借在与理赔员的对话过程中，通过对方的表情揣摩出对方的真实心理，才最终赢得了这次谈判。可见，掌握用表情判断心理的方法，对于我们的社交活动，有着非常重要的意义，它会让我们离成功更近一步。

7. 怎样通过姿势探究对方心理

当你和某个人交往时，可以通过观察对方站立时双脚的姿势、走路的姿势或者坐姿来探究对方的性格和潜在心理。

观察对方站立时双脚的姿势

当你和某个人说话时，可以通过观察对方站立时双脚的姿势来探究对方的心理。比如说，如果对方的双脚朝向某个方向，而不是正对着你，就代表他想要结束这场对话。如果对方突然在双脚的脚踝之处交叉，就代表他有些紧张或觉得受

到了威胁。

站立时喜欢把双手叠放于胸前的人，这种人性格坚强，不屈不挠，不轻易向困境和压力低头。但是这种人由于过分重视个人利益，与人交往经常摆出一副自我保护的防范姿态，拒人于千里之外，令人难以接近。

站立时将双手握于背后的人，性格特点是奉公守法，尊重权威，极富责任感，不过有时情绪不稳定，往往令人觉得高深莫测。这种人最大的优点是富于耐性，而且能够接受新思想和新观点。

站立时习惯把双手插入裤袋的人，城府较深，不轻易向人透露内心的情绪。这种人性格偏于保守、内向，凡事步步为营，警觉性极高，不肯轻易相信别人。

站立时习惯把一只手插入裤袋，另一只手放在身旁的人，性格复杂多变，有时会极易与人相处，推心置腹；有时则冷若冰霜，对人处处提防，为自己筑起一道防护网。

站立时两手双握于胸前的人，其性格表现为成竹在胸，对自己的所作所为充满成功感，虽然不至于睥睨一切，但却踌躇满志，信心十足。

站立时双脚合并，双手垂置身旁的人，诚实可靠，循规蹈矩而且生性坚毅，不会向任何困难屈服低头。

站立时不能静立，不断改变站立姿态的人，性格急躁、暴烈，身心经常处于紧张的状态，而且不断改变自己的思想观念。在生活方面喜欢接受新的挑战，是一个典型的行动主义者。

走路时的姿态判断

走路时用大踏步的方式进行的人，身体非常健康，心地善良，但是这种人十分好胜而且顽固。

走路姿态非常柔弱的人，精神也十分衰弱。即使他的体格很健壮，一遇到精神上的打击就立刻崩溃。

拖着鞋子走路的人，或者是鞋跟磨损较严重的人，缺乏积极性，不喜欢变化，此外这种人本身没有特殊才能，生活容易受挫。

以小而快的步伐行走的人，性情急躁，或许是由于腿短的原因所致。不过，走得快的话，心情自然较为急迫。

爱迈大步且顺直线优哉游哉步行的人，独立性很强，而且不太顾家。

行走时步伐凌乱的人，神经不太健全，通常会背叛亲友前辈，或遭到破产的命运。

一面走路一面回头看的人，猜忌心与妒嫉心特别强烈。

走路时把右肩抬起来的人，是权威主义者，古代的官吏是最典型的代表。

走路总是低着头，犹如丧家之犬，这样的人属于非常柔弱的人。这类人的命运坎坷，且遇到精神上的打击容易崩溃，易患神经衰弱等精神疾病。事实上也确实如此，美国历史上非常著名的总统林肯早期就是这样走路。1831年，林肯做生意失败；1832年，竞选州立法委员失败；1833年，再一次尝试做生意失败；1835年，妻子去世。这一系列的事情，对他的打击很大，到了1836年林肯便被诊断为神经衰弱。不过林肯没有放弃自己，通过不懈的努力，他最终当选为美国第16任总统。

走路的姿态可以反映一个人的内心世界，同时，也会对一个人的命运起到一定的影响。那些已经成功的人，大多都是眼睛目视前方，大踏步走路，坚定有力。所以如果你想要在社交的过程中越来越成功，就先从完善走路的姿势做起吧。

坐姿能够体现出性格

坐姿是人们日常生活中最常见的动作之一，我们也可以通过观察一个人的坐姿，来分析对方是什么样的性格。

左腿搭在右腿之上，双手交叉放在大腿两侧。这类人通常有较强的自信，坚信自己对某件事情的看法；即便与别人存在分歧，也不会轻易受到影响。他们天资聪颖，工作努力、刻苦，总是能尽自己的最大努力去实现理想，遇到困难，想尽一切办法去解决，绝不轻易向困难低头。但这种人如果完全沉醉在成功的幸福之中，就会忘记周围人的感受，甚至会得意忘形，而且性情不专一，比较容易见异思迁。

右腿搭在左腿上，两个小腿靠拢，双手交叉放在腿上。这种人表面看来非常

和蔼可亲，很容易让人接近，但实际上，在别人找他谈话或办事时，他们总喜欢摆架子，一副爱搭不理的神情，甚至会让人觉得很尴尬。他们不仅个性冷漠，而且心机很重，他们总喜欢向人炫耀他那自以为是的各种心计，很多时候都是聪明反被聪明误，以致周围的人都认为他们是心理不健全的那一类人。他们没有耐心，做事总是三心二意，也不能全力以赴、脚踏实地去认真完成。

两腿和两脚跟并拢靠在一起，双手交叉放在大腿的两侧。这类人为人古板，性情自我、固执，不愿轻易接受别人的意见，即便知道别人说的是对的，也愿意固执地坚持自己的观点。他们都有完美主义倾向，凡事都想做得尽善尽美，因此干的都是一些可望而不可及的事情。他们爱夸夸其谈，而缺乏求实的精神，做事缺乏耐心，哪怕只是短短十分钟的会议，也会显得极度厌烦，甚至反感。所以，在现实中，他们经常遭遇失败。

两膝盖并在一起，小腿随着脚跟分开成一个“八”字样，两手掌相对，放在两个膝盖中间。这种人性情比较内向，容易产生害羞、胆怯、扭捏的心理。他们感情细腻，虽不温柔，但常常会给人一种莫名的感觉。他们是保守型的代表，对时尚有一种莫名的排斥。在工作中他们习惯于用过去成功的经验做依据，因循守旧，对新事物常常有惊惶失措的感觉。不过他们对朋友的感情是相当真诚的，每当别人有求于他们的时候，只需打个电话他们就肯定会尽力效劳。

敞开手脚而坐，两只手没有固定搁放处。这是一种开放式的坐姿。这种人可能具有主管一切的偏好，有指挥者的天分或支配性的性格，也可能是性格外向，不拘小节，甚至是不知天高地厚。这种人生性好奇，喜欢追求新鲜事物，偶尔也会成为引导都市潮流的人。他们喜欢标新立异，对于普通人做的事不会满足，总是想做一些其他人不能做的事。他们喜欢和人接触，而且人缘也确实很好，他们不在乎别人的批评，始终坚持按照自己的性格生活。

8. 怎样识别对方的谎言

懂得识别各种谎言，是社交活动中不可缺少的技巧。一个人撒谎时，即使他

可以把谎言说得很圆满，但是，一些肢体语言或者表情、眼睛也会透露出他的言不由衷。

利用肢体语言识别谎言

一个人撒谎时，即使他可以把谎言说得完美无缺、天衣无缝，但是，他的身体语言也会悄无声息地告诉对方他在撒谎。通常表现就是：捂嘴巴、揉眼睛、拽耳朵、摸鼻子和拉衣领。这些都是表示说谎的动作信号，任何一个说谎者都很难避免在自己说谎的时候做出这些动作。所以，要想正确判断一个人是否对自己撒谎，比较实用的方法就是观察他的肢体动作。

捂嘴巴

这是一种很孩子气的动作，也是很常见的动作。当一个孩子撒谎之后，他常常会马上用手捂住自己的嘴。有人认为，可能是因为孩子大脑的潜意识使他想停止说谎话，而导致了捂嘴这一动作。随着年龄的增长，孩子用手捂嘴的动作会越来越隐蔽，当他们成人后，就会用手摸鼻子或装咳嗽来掩饰捂嘴的动作。所以，当一个人和你谈话时，如果他在说完话后，常常有用手捂嘴的动作，你就得留意话的内容了，极有可能他在向你撒谎。同理，当你向别人撒谎时，如果对方用手掩住自己的嘴，则说明他可能已经察觉出你在撒谎了。

揉眼睛

当一个孩子看到他非常不愿意看到的東西时，通常会用手捂住眼睛，就像用手捂嘴一样，这一姿势会随着孩子年龄的增大，而变得日趋隐蔽。但是当他们一旦撒谎，就会原形毕露，只不过改成了用手揉眼睛。成人也一样，当他们看到某些不愉快的东西时，也可能会用手揉自己的眼睛。揉眼睛这个动作是因为大脑不想让眼睛看到欺骗、疑惑或是其他不好的东西，或者是不想让自己在说谎时与别人发生眼神接触，以免自己因心虚而露馅。

拽耳朵

把手放在耳边或者拉着耳垂，从而阻止对方的话进入自己的耳朵，这实际上

是小孩子被父母训斥时用双手捂住耳朵这一动作的演化。拽耳朵动作的其他变体还包括用手摩擦耳背，用手指掏耳朵，把整只耳朵往前折叠来遮住耳孔。

摸鼻子

触摸鼻子是用手捂嘴这一姿势的发展变化，相比于用手捂嘴，它更具有隐蔽性。有些时候，人们撒谎可能在鼻子下面轻轻地抚摸几下，也可能是很快地、几乎不易察觉地触摸鼻子一下。

拉衣领

当一个人撒谎时，会导致面部和颈部的一些敏感组织产生轻微的刺痛感，为了缓解或消除这种刺痛感，撒谎者往往会用手去挠或揉那些产生刺痛的部位。所以，为了掩饰这个动作，说谎的人在说谎时或怀疑自己的谎言已经露馅时会不由自主地拉自己的衣领。

观察表情和眼睛识别谎言

表情很难撒谎

通常情况下，当一个人企图掩盖自己的谎言时，他通常要做的就是伪装自己的脸部表情。比如，在撒谎的时候，刻意面带微笑地看着对方，或是用点头、皱眉、眨眼等来掩盖自己的谎言。不过，有趣的是，微笑、点头眨眼等脸部表情很多时候不仅不能帮助撒谎者掩盖，反而会向对方揭露事实。因为当一个人撒谎时，他的有声语言和面部表情并不一致。他内心的真实情感和态度会不断出现在脸上，而很多时候，相当一部分撒谎者对此却浑然不觉。比如，当一名员工向上司解释为什么没有来上班时，他想方设法压抑一切暴露他正在撒谎的身体姿势，不让它们表现出来。然而，即使他控制了重大的身体姿势，可是，许多细微的脸部表情仍然表现了出来：瞳孔在扩大，面部肌肉扭曲，脸颊发红，眉毛渗出了汗珠，不断地眨眼等。毫无疑问，上司看见员工脸上的这些表情，肯定不会相信他所说的话了。

其实在很多情况下，如果你不经过相当程度的对人们内心活动的研究，是不

容易探视出对方的真实心理的。但这在高明者看来，简直不费吹灰之力，他们认为每个人的脸上都挂着一张反映自己生理和精神状态的“海报”。狄德罗就在他的《绘画论》一书中说过：“一个人……他心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得很清晰、很明显。”

当一个人想要欺骗他人的时候，或是有某种想法在大脑里一闪而过的时候，其相应的表情也会在他的脸上一闪而过。很多时候，我们在那喋喋不休时，常常认为听者将自己的整个耳朵朝前弯曲，用手托起自己脸的时候，他们正在认真听我们说话，殊不知，这些姿势却是在向我们暗示：“你快停下吧，我们已经听厌烦了”；当一个员工向朋友吹嘘自己和单位领导关系很好，可是，每当他说到对方名字的时候，他就会稍稍抬起自己的左脸，脸上露出一丝轻蔑的表情有时还伴有几声冷笑。这种情况下，即使他说得天花乱坠，听者也不可能会相信他和单位领导的关系很好了。

眼睛不会说谎

德国心理学家梅赛因说过：眼睛是了解一个人的最好工具。因为人的语言可以说谎，但是眼睛不会。

《孟子·离娄上》中有一段用观察人的眼神来判断人心善恶的论述，大概的意思是：观察人的方法，没有比观察人的眼睛更好的了。眼睛不能掩盖人们内心的丑恶。一个人心中正直，眼睛就显得清明；心中不正直，眼睛看上去就不免昏花。听一个人讲话，观察他的眼睛，这个人内心的好坏又怎么可以隐藏得了呢？

眼睛总是能提供很多信息，例如，看人时，眼睛睁大表示更愿意与人交谈，而眼睛深陷，眼神喜欢盯住一处的人则态度更加保守。眼部的一些细微动作，能够很好地显示出对方的所思所想。所以下次与人打交道时千万别忘了注意他的眼睛。

一位著名的心理学家就是利用眼睛不会说谎的这个特点来减少偷窃率的。他知道，说谎人的眼睛在被人一直专注地盯着时，就会让他感到局促不安，所以心理学家画了一幅皱着眉头的眼睛，镶在一个大透明板上，然后分别悬挂在几家商店里。果然，在悬挂期间，偷窃率大大减少。因为虽然不是真正的眼睛，但是对

于那些做贼心虚的人来说，被一双眼睛一直盯着，就构成了很大的心理压力。他们的眼睛在接触到这幅画的时候，就会感觉不安，会让自己的视线尽力避开。他们会有一种被人看穿的感觉，走进商店里面就不敢行窃了。

9. 利用握手来探知他的态度

握手蕴涵着丰富而复杂的内容和各种各样的交际信息。人们可以通过握手表达友好之意，也可以传达各种各样的交际信息。

握手蕴涵着丰富的交际信息

有些人和别人打交道时会首先伸出手来和别人相握，通过握手中的细节来观察对方的性格。比如说，使劲握对方手的人，其性格主动、刚强，而且充满着自信。握手时不使劲的人，则个性较为软弱，缺乏魄力。在交际场合，频频与初识者握手的人，是自我表现欲和社交能力强的人。握手时掌心出汗的人，大都容易冲动，心态容易失去平衡。握手前先凝视对方，然后再伸出手的人，则是希望将对方压制在劣势地位的人。

在与人交往的过程中，手部动作是表达感情最有力的手段之一。通过手与手的关系，或是手的动作，能较为容易地解读出对方的心理，并能毫不费力将自己的意思传递给对方。其中，最具代表性的便是握手的动作。

握手，是当今世界绝大多数国家和地区通行的礼节之一，它起源于蛮荒时代原始人类双手举起的姿势。当时，不同部落的人们见面时，如果双方没有敌意，或是没有直接的利害冲突，彼此就会把手臂举起来，张开双掌，以此向对方表示自己身上没有任何武器，愿意和对方进行友好相处。后来，随着时间的推移，右手逐渐成为人们最常用的手。人们在见面时通常会用自己的右手去握住对方的右手，这样就不会担心对方忽然拔出刀来袭击自己，所以，握手也就具有了解除武装的心理隐喻。后来，交际双方微妙的心理变化，也可以通过握手传达给对方。

在当代，张开双手也具有表示自己在心理上解除了武装的意思，由此一来也就消除了对对方的戒备心理，态度也就自然而然地显得热情、友好。更为重要的是，通过握手，可以直接和对方接触，将自己的热情、友好之意传达给对方。与此同时，我们也能感受到对方对我们的态度是否热情、友好。这也正如美国作家海伦所说：“我接触过的手，虽然无事却极富表现性。有的人握手能拒人千里……我握着他们冷冰冰的指头，就像和凛冽的北风握手一样。也有些人的手充满阳光，握着他们的手，感觉温暖。”

有些时候，握手具有“友好”、“和解”等象征意义。最典型的例子就是美国前总统尼克松首次访华，在机场与前来迎接的周总理把手握在了一起，标志着从此世界尘封了多年的中美关系出现了重大转机。

用握手营造一种平等的氛围

握手，这一看似简单的动作，其中蕴涵着丰富而复杂的内容和各种各样的交际信息。比如，握手时，如果一方以一种居高临下，或是目空一切的姿态用力握住对方，手上不断用力，这就不能理解为热情、友好了。相反，它表示握手对对方的威胁或强烈憎恨。

当一个人握住对方的手掌后，迅速转动双方握在一起的手，使自己的手掌朝下，就意味着向对方表示：在我们接下来或是将来的交往中，我要掌握控制权。当一个人在与对方握手时将自己的手掌向上，就是在向对方表示：我不打算跟你争夺控制权，你想要我就给你吧。不过有些时候，与别人握手时手掌向上并不代表顺从，比如，当一个人手部患有疾病时，在与对方握手时，他就不得不给对方一个柔弱无力的握手，这容易使他的手掌向上；而此时他的内心可能和对方一样，也试图控制对方，只是由于自己身体状况不允许罢了。此外，一些音乐家、画家等人，在与人握手时他们的手也会显得柔弱无力，这并不意味着他们不想与人争夺控制权，只是他们的工作全靠手，为了避免自己的手受到意外伤害，他们才会做出这种表示顺从的姿势。

我们时常发现，有的人伸出手去，与别人刚一接触，便马上把手抽回来；有

的人则只伸出手指与别人相握。这两种人的动作，清楚地表明他们与别人有接触的愿望，但是又怕被对方抓住或控制。与此相反，有的人在和别人握手时，喜欢将别人往自己身边拉。显然，这种人希望别人迁就自己；他们是那种愿意从他人那里索取，而不愿给予的人。一般情况下，使劲猛握别人手的人，都喜欢争勇斗狠。跟这种人握手，有的人应付一下了事，而有的人会回击，跟他较劲。作为主动斗狠的一方，他往往会欣赏跟他较劲的对手。

我们在与人握手的时候，应该建立起一种平等的氛围。既要表达出尊重对方的意愿，又不应有巴结讨好的嫌疑。只有这样，才有可能为双方平等友好的交往创造必需的条件。

首先，要把握好握手时的力度。与人握手时，如果一方故意使劲握住对方的手，以致让对方感到疼痛难忍，这既是不尊重对方的表现，也会让对方心生敌意。反之，握手时仅是轻轻地触碰一下对方的手，会让对方以为你是在敷衍他，进而心里就会产生不快之意。可见，握手时一定要有力度，但是也不可太用力。一般来说，对方用多大的劲儿，你就应该用多大的劲儿。

其次，握手动作要得体、准确。与人握手时，动作应该尽量做到得体、及时。当对方伸出手后，应该及时伸出自己的手，同时向前跨出一小步，身体微微前倾，握住对方的手后适度摇动。当对方伸出手后，如果你久久不伸出自己的手，对方就会认为你不想结识他，或不屑与他交往。

与人握手时，眼睛应该平视对方，这会让对方感觉到你和他是在平等基础上进行交流的，在这样平等、相互尊重的氛围中，双方才会有一次和谐、顺畅的交流过程。

10. 小细节能暴露他在想什么

中国有句名言：“人需要接近看看，马需要骑着看看。”仅仅听对方所说的话，很难判断出他真实的想法。但是如果懂得观察，就可以通过一些小细节知道对方

心里的秘密。

超强的观察力是社交成功的保障

北宋著名的科学家沈括在《梦溪笔谈》中描写过这样一个故事。大文学家欧阳修得到了一幅古画，画中有一丛牡丹，在牡丹丛中卧着一只猫。欧阳修不知道这幅画有什么寓意，就去请教当时的宰相吴正肃。吴正肃仔细地看完整幅画，然后说道：“这是一幅好画，画的是‘正午牡丹’。”

欧阳修感到很奇怪，就问道：“怎么就见得是正午牡丹呢？这画上也没有当空的太阳啊？”吴正肃笑着回答：“这是因为画上的牡丹花朵张口开放、颜色浓艳而干燥，正是正午牡丹花的样子；你再靠近看花丛中的猫，瞳孔成了一条线，也正是正午猫眼的状态；如果画的是清晨，牡丹花瓣应是收缩而湿润的，猫的瞳孔应该是圆的。初夏正午是牡丹开得最鲜艳的时候，活到八九十岁的长寿老人，称“耄耋”。而猫与“耄”谐音，这幅画的作者是在隐寓福寿双全的意思。”欧阳修恍然大悟，对他独到细致的观察和推断能力十分佩服。

吴正肃精彩评论“正午牡丹”，正是因为他先对画中的事物进行了深入细致的观察，然后再结合日常生活中的知识进行总结，透析画者画画时的真实意图。我们在实践活动中，也只有通过观察，才能深入事物的细微末节，认识事物的本来面目。

在与别人的交往中，对方言行举止方面的一些小细节，可以帮助我们准确地把握对方的内心和情绪，了解对方的真实性情。

宋朝时，有一个叫吕元膺的人，他很擅长通过观察别人的行为细节来判断对方的品格。在他担任东都留守一职的时候，有一天，他和一位掌管钱粮的官员下棋。吕元膺因为需要去处理一些紧急公务，所以暂时离开了座位。这位掌管钱粮的官员就趁机偷换了一颗棋子，最后赢了这盘棋。吕元膺对这件事情已经有所察觉，他从这件小事断定此人品行有问题，以后必然会因为贪污而获罪，从那以后，吕元膺慢慢疏远了此人。后来，果然被他言中，这位官员很快就因为贪污的事情东窗事发，落了个被严惩的下场。可见，平时一些不起眼的小事情、小动作等，

都可以帮助我们在与人交往的过程中猜测对方的心意。作家柯南道尔笔下的主人公福尔摩斯是一个学识渊博、观察力非凡的神探，他所经手的案件都因为深入细致的观察力被一一破解。如果我们在与人交往的时候，多注意对方的一些小细节，虽然不会成为神探，但也会让我们在社交场上左右逢源。

通过细节得知对方心里的秘密

我们每天都需要与人进行沟通交流，准确把握观察别人的方法，可以使我们进一步把握好人际交往中的微妙关系，从而在芸芸众生中脱颖而出，成为社交活动中的焦点人物。

一般情况下，人们很难彻底地隐瞒心里的真正想法，即使刻意摆出一副没有表情的脸孔，装作若无其事或者有相反的意图，也无法隐瞒很久，我们还是可以通过观察细枝末节来发现对方心里的秘密。

心理学家珍·登布列就是一个善于观察的交际高手，他在《推销员如何了解顾客的心理》一书中这样写道：“假如一个顾客眼睛向下看，而脸转向旁边，表示你被拒绝了；如果他的嘴是放松的，没有机械式的笑容，下颚向前，他可能会考虑你的提议；假如他注视你的眼睛几秒钟，嘴角乃至鼻子的部位带着浅浅的笑意，笑意轻松，而且看起来很热心，这个买卖大概就有戏了。”

身体语言学家告诉我们，通过观察一个人的习惯动作，也可以快速地推断出对方的想法。事实也的确如此。在日常生活中，一个人的很多习惯动作是在长期的生活过程中自然而然地形成的。这些习惯动作一旦形成，就具有较强的稳定性和自然性，动作的主人很难觉察到并轻易将它们改正过来。所以通过了解对方的习惯动作中所蕴涵的意义，就可以知道对方的真实想法。

当对方习惯于用手指在桌上敲击出单调的节奏，或者用笔敲打桌面，或者用脚跟在地板上打拍子，或是用脚尖点地，或是不停地抖动双脚，就表示他对我们所说的话已经感到非常不耐烦了，这个时候，还是适当地停止这个话题为好。

如果对方在吸烟时，却经常忽然将烟灭掉，或者是把它搁在烟灰缸上，有时甚至不注意放到了烟缸外，说明这个人现在十分紧张，这个时候我们最好不要去

打扰他，或是烦他，否则他多半会大发雷霆；如果对方一个人在一旁大口吸烟，或者握紧双拳，或是下意识地将一些脆弱的小东西毁坏，或者两手在发颤，说明他正处于一种愤怒之中。遇见这样的人，我们还是退避三舍或是绕道而行吧；如果对方在遇到我们时双手揉搓，或者表现得不知道该把手放在什么地方，这说明他现在非常兴奋和紧张，我们就可以多和他交流沟通，让对方放松下来，那么双方的交谈将会有一个好的进展。

只有通过对一些细节的观察得知对方的心理变化，掌握对方的秘密，才能摆脱自己在交往过程中的被动局面，从而防止出现忙得团团转却又收效甚微的场面。

第五章

低调，尊重他人，不要锋芒毕露

人说：“大智若愚，实乃养晦之术”。

意思就是为人处世要懂得低调、不张扬，居高而不自傲，得意而不忘形，不要恃才傲物、骄傲自负，自以为高人一等，也不要锋芒毕露，不懂装懂。把自己当成普通的一分子，才能使自身融入到大众中去，融入到社会交往中去。

没有人不期望自己有更好的生活品质，没有人不期望自己有更多的朋友，没有人不期望自己的事业取得更多的成就，没有人不期望自己得到更多的尊重，但是，如果不懂得低调做人、尊重他人，以上的期望只能成为空想。

1. 做人不能太得意忘形

人们经常会因为身处逆境而谨言慎行，却因为一时得意而忘乎所以，忽略周围可能存在的危险。这样的人要懂得：做人不能太得意忘形，越是得意就越需要冷静。

得意忘形会让自己身处险境

从前有一个农夫，他在一片芦苇地的旁边开垦了一块田地。因为附近常常有野兽出没，农夫担心自己的庄稼被野兽毁坏，于是经常拿着弓箭在庄稼地和芦苇地的周围来回巡视。

有一天，农夫照常来到田边。刚开始的时候一切正常，一天下来，什么事情也没有发生，到了黄昏的时候，农夫见没有什么意外，就放松精神，想到芦苇地旁边休息一下。

这时，苇丛中的芦花纷纷扬起，在空中飘来飘去，而四周却没有一丝风。农夫感到很奇怪，心想：“我并没有触碰到芦苇，而周围也没有一丝风，芦花怎么会自己飞起来呢？难道是苇丛中来了什么野兽？”

想到这里，农夫马上提高了警惕，他站起身来踮着脚尖向芦苇丛中张望，无声地观察里面到底有什么东西隐藏着。过了很长时间，他看到了一个模糊的身影，慢慢地，身影变成了一只老虎，只见它又蹦又跳，一会摇摇脑袋，一会晃晃尾巴，看上去很得意的样子。

农夫猜想老虎肯定是因为捕捉到了什么猎物，一时得意忘形，没有意识到周围可能存在的危险。老虎的动作幅度太大，所以才把芦花弄得飞扬起来，引起了自己的注意。

农夫不动声色，暗中拿起自己的弓箭，瞄准了老虎藏身的地方，当老虎再次跳起，把自己的身体暴露在农夫的视线里时，农夫抓住时机一箭射了过去，老虎

立刻发出一声惨叫，倒在了芦苇丛里。

看到老虎很长时间没有动静，农夫才走了过去，只见老虎前胸插着箭，身边有一只死去的獐子。看来，这就是让老虎得意忘形的原因了。

老虎捉到了獐子，得意万分而忽略了周围可能存在的危险，最后被农夫射中而死，可谓是乐极生悲。有很多人也像老虎一样，被一时的胜利冲昏了头脑，得意忘形而导致周围人的不满，从而使人际关系一度恶化，让自己身处险境。所以，人生在世，应该谨慎行事，步步为营，千万不要得意忘形。

一般来说，一直处于顺境的人往往比处于逆境的人有更多的优越感，特别是在跟别人比起来，自己特别有优势的时候，自以为很了不起，自己的能力特别强，往往会不自觉地得意起来。这是一种很不成熟的人际交往方式。看在朋友眼里，他会觉得你这个人心浮气躁，不足以成大事；看在对手眼里，他会对你有所微词，甚至会加深敌意。特别是对刚刚与你交往的人来说，他会觉得你这个人很肤浅，自然也会对你敬而远之。时间长了，你的人际关系就会受到很大影响。

人一旦太得意忘形，就会变得掉以轻心，削弱对身边事物的注意力，很容易暴露自己的缺点和弱点，招到外来的攻击，导致自己处于失败的境地。等你在失去重要的东西，意识到错误的时候已经晚了。

世间很多的失败都源于成功后不能抑制的得意忘形，所以为了取得更大的成功，要时时警惕，尤其是在我们已经取得了一点成就的时候。

春风得意需冷静

古时候，一位名叫董闳于的人被派往赵国的一处去做父母官。

董闳于刚刚上任，对地方上的一切都不熟悉，于是他深入民间调查，访探地形地貌和民俗民情。这一天，他来到一座山上，看见山中有一条深涧，涧壁陡峭，十分险要。于是董闳于找到在当地居住的人，问道：“以前这里有没有人掉下过这条深涧？”

当地居住的人纷纷回答：“没有。”

董闳于不相信，又问：“就连不懂事的小孩子、白痴、聋哑、疯癫或者不正常

的人，都没有掉下去过吗？”

人们还是回答说：“没有。”

董闾于觉得很意外，又继续问：“牛马猪狗等畜生呢？有没有掉下去过？”

人们还是回答说：“没有。”

董闾于认为很不可思议，想了想，问：“为什么人和畜生都不会掉下这条深涧呢？”

当地的人却觉得很正常：“因为这条深涧十分危险，谁要是掉下去了，肯定难逃一死，所以无论是谁，都不会去轻易犯险，尽量绕道而行，就算走到这条深涧附近，也都是万分小心，谁也不去接近这个危险，就连牲畜看到这条深涧也知道停下来。”

董闾于深受启发，说道：“是啊，如果每个人都能像看到深涧的危险一样意识到自己的处境，就会战战兢兢、如履薄冰，这样反而不会让自己身处险境，而恰恰是那些意识不到危险的人，才会因为得意忘形而害人害己呀！”

人们往往都是这样：在意识到自己的处境危险时，就会更加小心翼翼，也更加清醒、冷静，而一旦觉得自己非常安全时，就会得意忘形，犯下无法挽回的过失。

我们在与人交往的时候，也要注意这个方面：在自己春风得意的时候，切记不要因此而得意忘形，而应该是保持冷静，越是得意越要保持低调，这样，才会社会交际中站稳脚跟，立于不败之地。

曾有这样一对表兄弟，表兄遇事冷静，不爱虚夸张扬，性格内向、稳重，表弟却好说好动，喜欢表现自己，性格外向、轻率。有一天，表弟到表兄家做客，兄弟二人边喝酒边聊天，兴致很高。表弟十分得意地对表兄说：“小弟最近得到了县令赏识，可能很快就要被提升了。”看着表弟得意的样子，表兄并没有一丝笑意，也没有说任何表扬或者祝贺的话。表弟感到很失望，心想：是不是表兄因自己不得志，在嫉妒我？这时表嫂突然在一旁说道：“这个人真是不知道在想什么，昨天他被提拔做了知府，也没见他有一点高兴。”表弟这才知道是误会表兄了，忙问其中的原因。表兄语重心长地对他说：“小弟，听我告诉你一件事吧。有一条赤尾鲤

鱼，样子十分好看，它自己也甚是得意。这一天，鲤鱼摇着头，摆着红色的尾鳍，向着南方游去了。可是它这一去，连它自己都不知道会游到那儿。如果游到宽阔的河里，那还算幸运；如果是游到了别人家腌鱼肉的缸里，那岂不是死路一条吗？”表兄的一番话，让表弟如醍醐灌顶，自愧不如。

人们越是在顺境的时候，越要保持清醒的头脑，不可因为一时的得意忘形，显出一副摇头摆尾的轻狂相，这样往往会因为未知的危险葬送了自己。

2. 不要以为自己很重要

把自己看得太重的人，很容易就变得故步自封、骄傲自大，做出一些超越本分的事情来，也就很容易招致灾祸。而能够放下身份的人，才能够不断轻装前进，赢得更多的机会。

不要把自己看得太重

东汉末年，曹操和袁绍在官渡对垒。曹操只有7万兵马，而袁绍有70万，双方兵力悬殊，曹操想战胜袁绍，非常困难。但是最后曹操却以少胜多，取得了胜利，这是因为一个关键人物许攸发挥了至关重要的作用。许攸原来是袁绍的手下，很有才能，他曾经建议袁绍分兵奇袭许昌，但是没有被袁绍采纳，再加上他的家属犯法被抓，他一气之下就投奔了曹操。

曹操听说许攸来投奔自己，高兴得连鞋都没有穿好就迎了出来。许攸向曹操献计，建议他奇袭乌巢。曹操采纳了他的建议，将袁绍在乌巢的粮草全部烧光，为赢得官渡之战打下了基础。官渡之战的胜利，让曹操威震天下，也为后来彻底消灭袁氏、统一北方奠定了基础。许攸也成了大功臣，出尽了风头，感觉自己一下子变得很重要，于是开始恃功骄傲，多次与同僚发生冲突，还曾当众称呼曹操小名，说：“阿瞒，如果没有我，你是得不到冀州的！”曹操听后非常不高兴，后来授意手下大将许褚杀死了许攸。

许攸因为自己立下过大功，于是居功自傲，把自己看得太重要了，从而忽略了低调做人的重要性，最后落得个丧身刀下的下场。

现实生活中，有很大一部分人把自己看得太重，所以常常会做出一些超出本分的事情，一不小心就会招来灾祸。

把自己看得太重的人，常常会因为主观的判断失去冷静，总以为自己很了不起，处处都比别人强，因此表现得高高在上、盛气凌人。把自己看得太重的人，取得一点成绩就很容易骄傲自满，不肯再虚心学习，从而停滞不前。所以，我们需要更加清醒地认识自己、对待自己，把自己看成普通的人，做到不以物喜，不以己悲，处处尊重别人，处处谦虚谨慎。

为了让学员摆脱“把自己看得太重”的思想束缚，国外的一些培训机构会专门对其学员进行封闭式训练，他们暂时收缴所有学员身上的钱物和通信工具，并且只提供住宿，不提供食物。到了吃饭时间，饥饿难耐又不愿意放弃的学员们只能选择走上大街，放下身份，硬着头皮向行人乞讨……在这种残酷的训练中，坚持到最后的人，后来都在各自的行业里有所建树，因为他们克服了“太看重自己”这一道难题。

一个亲身体验过这种培训的成功人士说：“既然我们都能放下身份去要饭，那么以后遇到需要低头的事情我们也不会感到困难了！”成功的秘诀或许就在于此。对于那些学员来说，无论他们以前曾经多么辉煌，多么有优越感，步入社会的第一课，那就是要卸掉原来的傲气和优越感，学会看轻自己。同样，对于想在社交中占有一席之地的人，也需要卸下傲气，不要太看重自己，这样才能轻装前进，赢得更多先机。

放下身份才能轻装前进

20 世纪 70 年代初，美国麦当劳总公司准备正式进军中国台湾地区。在这之前，他们需要在当地先培训一批高级管理人员，于是开始公开招聘。这次招聘要求非常严格，很多有能力的人都纷纷被淘汰了。

最后一批经过挑选而进入待选名单的，有一位叫韩定国的公司经理。麦当劳

的总裁亲自给他面试，并要求他带夫人来参加。麦当劳总裁与韩定国夫妇谈了三次，最后问了他一个非常奇怪的问题：“如果我们要你去洗厕所，你愿意接受吗？”

韩定国一愣，想道：自己现在在企业界已经有一定的名气了，如果真要去洗厕所，岂不是太丢脸了？正在他深思的时候，坐在他旁边的韩太太替他回答：“我们家的厕所一向都是他洗的！”麦当劳总裁一听非常高兴，当场拍板决定录取韩定国。原来，麦当劳总裁认为，成功的企业家不仅要能干大事，还能放下身份把小事干利索。

就是因为韩定国能够不看重身份，麦当劳总裁判断他以后遇到任何事情也能够放下身份，轻装前进。后来，韩定国也了解到，麦当劳训练员工的第一课就是从洗厕所开始，因为只有放下身份，从卑微的工作开始，才有可能了解“以客为尊”的道理。

只有放下身份，才能轻装前进。有很多人，认为身份是一种认可，所以紧抓着自己的身份不放。殊不知，这种认可其实也是一种限制。太看重身份的人，经常会这样想：我是博士生，怎么可以去做基层的业务员？我是高级主管，怎么可以去请教下属？我是知识分子，怎么可以去干体力活？他们认为如果那样做，就会有损身份。

其实，这种所谓的身份只会让人路越走越窄。你如果想在社会上走出一条路来，那么就要放下身份，让自己回归到普通人中去。能够放下身份，思考就会更富有弹性，选择进退的空间就会更大一些，而且更容易清空自己，吸收更多的外部知识，比别人早一步抓到机会，也能比别人抓到更多的机会。

当你以一种低姿态出现在对方面前，表现出大智若愚来，使对方陶醉在自我感觉良好的气氛时，你就已经受益匪浅了；你若以高姿态出现，处处高于对方，对方心里就会感到紧张而容易产生逆反心理。在社交场合，尤为如此。放下身份，看上去是自己降低了自己，也让别人看低了，实际上是在储备力量，一旦有机会，就可以大放异彩，展露才华，让别人对你一次次刮目相看，你的形象便慢慢高大起来了。

3. 不懂的事情一定要承认

不愿意暴露自己有不懂的地方，甚至还会打肿脸充胖子——不懂装懂，最容易闹出笑话，也不会有进步。相反，如果能够主动承认自己不懂，反而会赢得别人的信赖。

不懂装懂只会闹笑话

有一个刚刚毕业的博士生，他自认为学历高人一等，所以平时总是一副什么都懂的样子。即使遇到他不明白的事情，他也不愿意开口问别人，怕别人会因此而瞧不起自己。有一天他到单位后面的小池塘去钓鱼，正好正副两位经理也来钓鱼，分别坐在了他的左右两边。

博士生对钓鱼不擅长，本来想放弃的，但是当着别人的面不好意思，所以一直在硬撑着。

不一会儿，经理放下钓竿，伸伸懒腰，从水面上如履平地一样到池塘的对面去上厕所。

博士生大吃一惊：难道经理会轻功？

经理上完厕所后，又如法炮制地回来了。

过了一会儿，副经理也站起来，用同样的方法走过水面去上了厕所。这下子博士更吃惊了：不会都是武林高手吧？但是他一直忍住没有问出口。

后来，博士生也内急了。这个池塘两边有围墙，要到对面厕所非得绕十分钟的路，而回单位上又太远，怎么办？博士生还是不愿意去问两位经理，实在忍不住了，也就起身往水里跨，最后当然栽落水中。

两位经理将他拉了出来，问他怎么回事，他很困惑：“为什么你们可以走过去呢？”

两位经理哈哈大笑：“这池塘里原来有两排木桩子，这两天下雨正好被水淹了。

我们都知道这木桩的位置，所以可以踩着桩子过去。你连问都不问一声，我们以为你知道呢！”

可见，不懂的事一定要问出口，不懂装懂只会闹出笑话。对于自己不知道的事情，冒充内行，这是一种自欺欺人的行为，没有人要求你做一个百科全书，即使一个最有学问的人，也会有所不知。坦白地承认你对某些事情的无知，这决不是一种耻辱。

有的人如果对某方面不是很擅长，心里便容易产生唯恐落于人后的压迫感，这也是人们常见的心态。在绝不服输或“输人不输阵”的好胜心作祟下，便处处装腔作势，不懂装懂，以此来保全自己的面子。但是强撑场面，只会闹出更多的笑话，被大家轻视。

著名相声表演艺术家马三立曾经说过一个很有名的相声段子，叫《画扇面》。说的是一个财主，喜欢附庸风雅，老跟人谈画画，什么米元章的山水，唐伯虎的美人，聊起来没完没了，别人就跟他说：“你要真会画，你给我画个扇面怎么样？”他满口答应，让人去买扇子，对方把扇子交给他以后，他迟迟不动笔，却不断跟扇子的主人见面，问他喜欢什么。扇子主人说：“你画什么我都喜欢。”他这才说出：“干枝梅你喜不喜欢？”扇子主人说：“喜欢！”他说：“那行，我就给你画干枝梅，上边画个喜鹊，这叫喜鹊登枝，就画这个。”听他这么一说，扇子主人很高兴，以为真的遇到内行了！可是没有几天他又找来了：“干枝梅没意思，你拿出来也不好看，画别的吧！墨菊你喜不喜欢……”又定下改画墨菊。后来他又要求改画别的，最后他把扇子还给主人，拿报纸包着，主人挺高兴，刚要问：“你到底画的什么？”他挺得意地问：“黑扇面你喜不喜欢？”

还有一个类似的故事，说的是有一位又懒又拙的婆娘自夸手巧，会给男人做大褂，可是当男人把一丈四的蓝布买来后，她却一次又一次地较坏了，原来她根本不会剪裁，所以原来承诺的大褂改为小褂、坎肩、裤衩，都不成功，最后她还遮遮掩掩地巧言辩解道：“没关系，这块材料废不了，留着补袜子吧！”就这样，一丈四的布竟用来补袜子了。最后补袜子也没有补好，补到脚面上了。

这两段故事有异曲同工之妙，都在讽刺那些不懂装懂的人。在人际交往中，

也是同样的道理，如果你在某方面的知识不足，就要去问去学，或者尽量不要轻易涉及这方面的话题，倘若装模作样，不懂装懂，往往会留人笑柄。

主动承认不懂反而会赢得信赖

在现实生活中，我们肯定会遇到很多不懂的事情。这时候，如果能够非常诚恳地告诉对方“我确实不懂”，别人反而会认为你的话有值得考虑的价值，认为你不会弄虚作假，值得信任，也有可能给对方留下谦虚的印象。

百货公司偶尔会举行次品大拍卖。一旦这种大拍卖展开，每天都会吸引许多人前往抢购，为什么次品也会这么受欢迎呢？人的心理通常是隐恶扬善的，他们会想尽办法去掩饰缺点，宣扬优点。因此，一旦有人明白地指出自己产品的缺点，反而会让人觉得这家公司很诚实，从而对它产生信赖感。

社交的道理也是一样的。如果能把自己不明白的地方明明白白地表示出来，往往更能得到别人的信赖和尊敬。

有一次，美国加州大学的一位教授在讲课，课上教授提出他做的实验结果。此时有一位学生突然举手发问，提出了他的看法，并问这位教授假如用另一种方法来做，实验结果将会如何。会场的听众都看着这位教授，等着看他如何回答这个他根本就没有做过的实验。结果这位教授却不慌不忙，直截了当地说“我没做过这个实验，我不知道”。如果同样的情况发生在不懂装懂的某位教授身上，情形可能会完全不同。他一定会绞尽脑汁，说出“我想结果会是……”之类的话。

一般人都不会让别人看出自己有不懂的地方，所以，很难开口承认自己不懂，当然也不会去主动请教别人。而一旦有人承认不知道，这个人就会给人留下非常诚实的印象，其勇气也是别人所佩服的。对于这个人所说的其他答案，别人会认为一定是千真万确的，因此会更加信任他说的话。

只有勇于承认自己有不懂的地方，才会在日常生活中时时留心，事事注意，加强学习，勤于思考。激励自己向书本学，向媒体学，向同行学，向竞争对手学，向周围的人学，这样才可以把自己培养成多面手，对任何事情都能说上个子丑寅卯。人，不一定要博学，但一定要多问。多问才能不断扩大自己的知识面，提高

自己的层次，丰富知识，最后，需要承认的不懂的地方就会越来越少，必然会让周围的人刮目相看，令所有的人都感到钦佩。

4. 能屈能伸是自己的软实力

能屈能伸的人善于保存自己，而保存自己是立身之本。在保住自己的基础上，采取以退为进的方法，会赢得更大的转机，开创新的局面。

能屈能伸才能保存自己

古往今来，有很多人都有着超乎寻常的忍耐力，而正是这样的人，常常会在以后的人生中大放异彩，在历史上留下浓墨重彩的一笔。最能够用忍受和妥协来换取以后发展机会的人要首推韩信。当年，韩信面对胯下之辱，却能够忍下一时之气，没有和那些流氓去拼命。在常人看来，胯下之辱绝对是让人不能忍受的奇耻大辱，可是韩信却忍受了，而且爬过去以后还拍拍身上的尘土扬长而去。也正是他的这个选择，才得以保全自己，历史上才会出现一个叱咤风云的大将军，而少了一个名不见经传的枉死鬼。

保存自己是立身之本，如果连自己最基本的安全都没有办法保障，哪里还有余力去发展自己，去做更大的事情？如果为了逞一时的意气而使自己处于危险的境地，岂不是因小失大、舍本逐末？

刘邦死后，惠帝继位，吕后掌权。在王陵出任右丞相的两年之后，惠帝去世。于是，吕后大肆扩充吕家的势力，甚至想给吕氏子弟封王。为了不让自己的做法引起众怒，吕后先把王陵和陈平、周勃等人召来，询问他们的意见，实际上就是想让他们附和自己。

陈平、周勃看出了吕后的心思，都没有说话。而王陵却马上激烈地反对：“先皇曾经杀白马定下盟约，说‘如果不是刘氏子孙而想称王的，天下人都可以讨伐他’，先皇的遗训是坚决不能违背的。”

原来汉高祖在病重时，就曾经害怕有人篡夺汉室江山，所以把大臣召集在一起，又吩咐手下人宰了一匹白马，要大臣们歃血为盟、共同起誓：“从今以后，不是姓刘的不得封王。不是功臣，不得封侯。违背这个盟约的，大家共同讨伐他。”王陵说出这样的话就是明显在违抗高高在上的吕后了。吕后很不高兴，转而问陈平、周勃的意见，他们两个人却顺应了吕后的心意，同意封赏吕氏子弟。吕后转怒为喜，对陈、周二连连夸奖。

事后王陵指责陈、周二阿谀奉承、背弃先皇，陈平却说道：“现在反对根本没有任何好处。我们当面谏阻不如你，可日后刘氏国家，安定保全后人，你就不如我们了。”

果然，王陵很快就被罢免了，10年后就得病而死。而陈平和周勃却保全了自己，成为日后诛杀诸吕主力、重兴汉室江山的大功臣。

在现实生活中也是如此道理。当我们在生活和事业中处于低潮或逆境的时候，就要善于用妥协保全自己。相反，如果该忍的时候不能忍，该屈的时候偏要强出头，必然会遭到沉重的打击，甚至会让自己陷入万劫不复的境地，还谈什么以后呢？

以退为进的招数更加高明

以退为进，常常是最有效的进攻招数。退是为了消除对方的戒心，等待更好的时机，从而保证自己一击即中。人生在世，就要懂得以退为进，用退来保全自己，用进来壮大自己。

春秋时期吴越争霸，越王勾践沦为阶下囚，夫差为了羞辱他，让这位曾经的一国之君来做自己的仆役。面对这样的奇耻大辱，勾践忍下了，这是退。实际上，他并不是甘心为奴，而是先要消除吴王夫差的戒心，等待时机复国报仇。

到吴国之后，勾践受尽了平常人没有受过的苦。在夫差面前，还要表现得恭恭敬敬，极为驯服。

有一次，夫差生了重病，勾践在背地里请教了专业人士，知道他的病很快就会好。于是勾践去探望夫差的时候，就做出了一个出人意料的举动，他亲口尝了

夫差的粪便，然后对夫差说：“我曾经跟名医学过医道，只要尝一尝病人的粪便，就能知道病的轻重。刚才我尝大王的粪便，味酸而稍有点苦，所以您的病很快就会好的，您就放心吧！”夫差很受感动。果然，没过多久，夫差大病痊愈，更加相信了勾践的忠心，放松了警惕，把勾践放回了越国。

勾践回国之后，为了报仇雪耻，养精蓄锐，卧薪尝胆，终于恢复了强大的国力。他率军灭了吴国，活捉了夫差，两年后成为春秋霸主之一。

勾践就是运用了以退为进的计谋，他忍下所有的屈辱，就是为了等待报仇的机会。如果他没有做到退，不仅报不了仇，雪不了耻，就连自己的性命也会不保。

古人说：“小不忍，则乱大谋。”人生也是如此，在处于逆境的时候，就应该委曲求全，收敛起傲气和锋芒，从而以屈求伸，等待时机，再创生命的辉煌。

以退为进的计谋不只是在历史上出现，现实生活中也有这样的故事。有一位计算机博士，辛苦了好几年，总算拿到了毕业证书，可是，却一时难以找到工作。他一次又一次地被各个大公司拒绝，小的公司又不敢轻易录用他，怕小庙留不住这尊大菩萨。博士生苦思冥想，终于想到了一个绝妙的点子。

他决定收起所有的学位证明，以一个高中毕业学历的身份去求职。不久，一家小公司的老板就录用他做了程序输入员。这个工作非常简单，对他来说简直是大材小用。不过，他还是一丝不苟，勤勤恳恳地干着。

不多久，老板就发现这个新来的程序输入员非同一般，他竟然能看出程序中的错误。这时，他就掏出了大学毕业证书。老板二话没说，立刻给他换了个与大学毕业生相对口的职位。

又过了一段时间，老板发现他时常还能为公司提出许多独到而有价值的见解，这可不是一般大学生的水平呀！这时，他又亮出了硕士学位证书，老板看了之后又提升了他。

他新的岗位上干得很出色，老板觉得他还是与别人不一样，非同寻常。于是，老板把他找到办公室，对他进行询问，这时，这位聪明人才拿出他的博士证书。

老板这时对他的水平有了全面的认识，便毫不犹豫地重用了他。凭借着以退

为进的招数，这位博士终于获得了成功。

如果一开始，博士就表明自己的学历水平，可能还是遭遇像前几次那样的闭门羹，因为人们对博士生的印象，还是停留在“纸上谈兵”、“眼高手低”上面。而且，如果一开始就亮博士证书，也容易被别人看高，期望值过高，就很容易引起失望。

所以博士生以退为进，先从最低层做起，让老板在实际工作中看到他的能力，从而对他产生越来越好的看法，这时候他再拿出博士文凭，证明自己既有学历又有能力，轻易达到了自己的目的。

5. 如何平衡他人的心理

锋芒毕露会让自己陷入危险的境地，你要用大量的精力来应付别人因为嫉妒而给你制造的麻烦。聪明的人要善于放低姿态，平衡他人的心理，尽量让所有的人都满意。

锋芒毕露招人嫉妒

人人都渴望出人头地、高人一等。但是如果在社交场合过分显露自己的优势，就会使周围的人产生戒备心理，别人都会因为担心你威胁自己的地位，而对你处处提防，甚至明理暗里采取一系列不合作的态度，来阻碍你的成功。如果你太爱出风头，处处彰显自己，更会引来他人的嫉妒。

嫉妒普遍存在于人性之中，可以说是人人都会产生的一种情绪。只不过有的人善于理智地看待，把嫉妒控制在合理的范围之内；而有的人却会任由嫉妒的火苗越烧越旺，直到烧尽了理智，做出超乎常理的举动，毁人毁己。

孟冬应聘到一家小公司，因为他的学历和能力都高于他的上司，所以经常听到上司对他说：“干得不错，我随时都准备着跟你换位置。”其实，当时孟冬也认为有可能会取代上司：我有丰富的工作经验，又有能力又有主见，对公司的各方

面业务都了如指掌，升职加薪舍我其谁？所以，孟冬更加毫不掩饰自己的锋芒，特别是在讨论一些工作问题的时候，经常口出惊人之语，有时还当着众人的面直接与上司发生争执。刚开始上司还会忍受他，渐渐地，也疏远了他，有时还会故意给他难堪。

从孟冬的经验和能力来看，显然，他更适合工作的需要。但是他没有意识到锋芒毕露的危害。没有意识到他越是引人注目，就越应该收敛言行举止，低调做人。所谓“枪打出头鸟”，说的也是这个道理。

锋芒毕露的结果就是把自己置于一个危险的、招人嫉妒的境地，最后不得不把大量精力放在防备别人找麻烦上面。你越是显耀自己，别人就越回避你，越不买你的账，甚至有人可能因此而怨恨你。

如果你希望获得好的人缘，就不要过分地显露你的实力，否则可能收到相反的效果，引起别人的不安和嫉妒。这是让你在社交场合变得游刃有余的一条金科玉律。

“我的能力比你强”、“这个任务某某束手无策，折腾了三四天都没有弄好，我只用了一天就搞定了！”像这样到处炫耀自己有本事的人，肯定不是受欢迎的人，因为没有人喜欢和一个到处打击他人、炫耀自己的人亲近。

现实中真正有本事的人往往是深藏不露的，他们从不激烈地反对什么，而是刻意隐藏自己鲜明的态度。美国著名思想家、政治家本杰明·富兰克林就是这样一个人。他在自传中曾经说过：“我立下一条规矩，决不正面反对别人的意思，也不让自己武断。我甚至不准自己表达文字上或语言上过分肯定的意见，用‘当然’、‘无疑’这类词，而是用‘我想’、‘我假设’或‘我想象’。当有人向我陈述一件我不以为然的事情时，我决不立刻驳斥他，或立即指出他的错误。我会在回答的时候，表示在某些条件和情况下他的意见没有错，但目前来看好像稍有不同。我很快就看见了收获。凡是我参与的谈话，气氛变得融洽多了。我以谦虚的态度表达自己的意见，不但容易被人接受，冲突也减少了。我最初这么做时，确实感到困难，但久而久之，就养成了习惯，也许近 50 年来，没有人再听到我讲过太武断的话。这种习惯，使我提交的新法案能够得到同胞的重视。尽管我不善于辞令，

更谈不上雄辩，遣词用字也很迟钝，有时还会说错话，但一般来说，我的意见还是得到了广泛的支持。”

放低姿态平衡他人心理

富兰克林年轻时，曾经被邀请去一位老前辈的家中做客。当他昂首挺胸走进一座低矮的小房子时，一进门，额头就撞在了门框上，顿时肿起了一大块。老前辈笑着出来迎接他：“很痛吧？你知道吗？这是你今天来拜访我最大的收获。一个人要想在为人处世方面做到不碰壁，就必须时刻记住要低头。”

富兰克林大受启发，从此以后，时时谨记：“谨言慎行，放低姿态，低调做人”，从而成就了他传奇的人生。

很多人都有这样的心理：对比自己表现优秀的人会忍不住心怀嫉妒，甚至会找机会下绊、打击对方，而对比自己弱势的人则不会加以设防，甚至还心怀同情。针对这种社交中普遍存在的心理，我们在与人交往的时候，不妨放低姿态，多多示弱，以避免发生冲突。古往今来，有很多社交能力很强的人，他们都善于向别人展示自己弱的一面，从而避开可能会有的很多麻烦。

示弱可以减少乃至消除嫉妒，使处境不如自己的人保持心理平衡，有利于团结周围的人。在地位低的人面前，展示自己学历不高，经验有限，知识能力有所不足，有过种种曲折难堪的经历，表明自己实在是个平凡的人，更有利消除对方的抵触心理。

示弱有时不仅要表现在语言上，还要表现在行动上。自己在某方面占据有利地位，在其他方面，就要尽量回避退让。这样就可以尽量转移那些比不上自己的人的嫉妒目标。

一位小报记者去拜访一位成功人士，打算挖掘一些他的负面新闻，好让他也出出丑。两个人刚刚落座，还来不及寒暄，成功人士就对小报记者说：“我已经把足够的时间安排出来了，咱们有的是时间慢慢谈。”小报记者对成功人士的态度觉得很意外，一般的名人不都是对自己这样的人唯恐避之不及吗？

一会儿，咖啡端上桌来，成功人士端起喝了一口，立即喷了出来，大叫着：

“天哪！好烫！”然后把咖啡杯扔到了地上。紧接着，他又把香烟倒着插入嘴中，从过滤嘴处点火。这时小报记者赶忙提醒：“先生，您将香烟拿倒了。”成功人士听到这话之后，慌忙将香烟拿正，不料却将烟灰缸碰翻在地。

平时风光、得意的成功人士出了一连串洋相，让小报记者大感意外，对他开始有点同情，同时还产生了一种亲近感，他很快就放弃了自己原来的打算。

其实，这些都是成功人士预先设计好的。他深深懂得社交场合的禁忌，知道要尽量避开人们嫉妒、挑剔的心理，最好的办法就是让对方发现即使再成功、得意的人也有许多弱点，这样对方就会因为对自己的同情，而放弃因为嫉妒而为难自己的举动。

与人交往的时候，善于放低姿态，主动示弱，就会使别人对你放松警惕，造成亲近感，这样就会使你在与他人交往时更容易接近对方的内心，获得好的交往机会。

6. 不要给别人过高的期望

有的人习惯于过度承诺，或者说出与事实相差很远的话来，这些话给了别人过高的期望，但是往往又不能实现，最后难免给别人带来很大的心理落差，产生不满情绪。

没有把握的事情不要轻易许诺

如果承诺了而最后办不到，就会给别人留下坏印象。因此，在与人交往时要记住，不要把话说得太满，撩起别人过高的期望，以免最后因为做不到而让人失望。

王某是某企业的副总，在一次聚会上，他听到朋友李某说自己的表弟毕业快一年了还没有找到合适的工作，就拍着胸脯说：我们公司的公关部正缺人，让你表弟来我们公司吧！李某一听非常感激，连忙向王某道谢。王某很得意，又接着

说：“这事包在我身上了，叫你表弟放心吧！”李某一见王某这么有把握，马上打电话叫表弟来见面。等王某见到李某的表弟时，他又为难起来：“何必这么着急呢？我回去跟人事部商量一下再说吧，毕竟招聘是人事部说了算。”李某听完瞪了王某一眼，拉着表弟就走了。

王某一开始就不应该把话说得太满，而且大包大揽，拍着胸脯表态，给了朋友很大的希望，最后又狠狠打击一下，自然会招来朋友的反感。

有很多人在接受别人的拜托时，往往信誓旦旦地说：“行，没问题。”但就是迟迟不付诸行动，直到别人按捺不住询问时，他才找借口说：“真对不起，一直忙不过来。”这样的人很容易就会失去别人的信赖，甚至会招致怨恨。因为如果一开始他就坦白地说“有点为难，可能办不好。”这样就会让对方有个心理准备或者另想办法，就可能不会耽误大事。他信誓旦旦的态度会让人以为他非常有把握，满怀希望地等待结果，却等来了这样无法挽回的结局，当然会让人忍不住埋怨他。拿破仑曾经说过：“要守约定，最好的办法就是绝对不要跟人约定。”虽然在现今的世界上，没有人能够在无约定的情况下生活下去，但是，我们最起码可以做到没有把握就不轻易许诺，许诺之后就要想方设法去实现它。

没有把握就轻易许诺的人，往往都是比较短视的人，不懂得给自己留后路。他们喜欢在人前显示自己有本事，所以通常空话大话连篇，吹得天花乱坠，实际行动却不见几分。这样的人难免会让人觉得华而不实，难以信任。时间一长，大家都会渐渐疏远他。

所以，在与人交往的时候，对别人的请托可以答应接受，但最好不要说“保证没问题”之类绝对的话，而应该用“让我试试，应该没问题”等字眼；对于长辈或者上级交代的工作也不要拍着胸脯保证，而是要说“我会尽力”之类的话，这样会在万一自己做不到的时候，有后路可以退，也给对方留出了一定的空间，做好事情办不成的心理准备。因为已经有了准备，如果你办好了他会喜出望外，办不好别人也不会怪你。而且这样说也能体现出你的小心谨慎，反而更容易赢得别人的信赖。

说出的话要贴近事实

某家商店里最近推出了一个新的产品：螺旋状的袜子，由于这种袜子是新品上市，开发成本也很高，所以袜子的价格偏高。商店派了两个推销员负责推销。为了表明这种袜子很结实，第一位推销员随手拿起一只袜子，让一位顾客拿住袜子一端使劲儿拉，袜子没事，证明韧性的确很好。然后他又随手拿起一根长长的针，在拉得绷直的袜子上来回划动，袜子也没有损伤。紧接着他又拿起打火机，在袜子下面轻快晃动，火苗穿过袜子，而袜子也丝毫不损。他信誓旦旦地对顾客说：“看看，我们的袜子太完美了！绝对物超所值！”顾客们听完介绍，都动了心，觉得这样的产品确实值得高价购买。可是，当大家买回去亲自试的时候，却发现袜子能划出洞，也能被烧坏。原来推销员是顺着纹理划的，当然不易划破，打火机产生的火焰最底部是温度最低的地方，短时间内也对袜子没有影响。最后大家都明白了是怎么回事，觉得和当初的期望值相差太多，越想越生气，纷纷要求退货。

第二位推销员也是一边演示一边说，但是他的一番话说得很有贴近事实：“任何事物都有它的科学性，袜子怎么会烧不着呢？我只是证明它的透气性好，它也并不是穿不破，就是钢也会磨损的，它只是比较耐磨一些。”这番介绍让顾客对商品的真实情况有了一个大致的了解，就不会产生不切实际的期望。接下来，他一边给大家传看袜子，一边讲解袜子相比同类产品存在的优势，顾客们觉得讲解比较贴近事实，买回去以后对袜子的质量就不会过分地要求完美，即使出了一点小问题也不会有强烈的反应。所以，第二位推销员的销售业绩明显好于前一位推销员。

在人际交往中，有些人说话太夸张，往往与事实存在太大的差距。一旦人们发现真相，就会对这个人的人品产生怀疑。所以，说话要尽量贴近事实，以免降低你的威望，有损你的形象，使你的人际交往陷入僵局。

现在的人们都喜欢用相对思考来考虑问题，对于别人说的听起来太不可思议的结论，在心理上都有一种怀疑，他们会想尽办法去证明这个结论是错误的。一

旦证实，人们的心里会迅速产生反感情绪，以后再也不会相信这个人的话。他们会在心里说：“又来了，当我是傻子呀？真讨厌这样的人。”所以我们在与人交往的时候，一定要避免使用那些表示绝对的字眼，少说不切实际的话，给自己留一点儿空间好应对突发的意外。否则一下子被人戳破，会不好收场。

7. 不要去尝试自负的后果

很多人往往因为自负而失去冷静的思考，他们过于相信自己的判断，认为自己所想的、所做的，就一定是对的。这样的人，很容易因为过于武断而失去友谊。

自以为是的人没有朋友

有些人在日常交往中，总是表现得不可抗拒、盛气凌人。在与人相处的时候，也总喜欢对别人指手画脚，不管对方的想法如何，都要求对方按照自己的意愿去做。他完全不顾别人的面子和感情，虽然他的出发点是为对方的利益着想，但是这样的态度很难让人乐意接受。作为交往的双方，大家都是平等的，如果某一方不是出于自愿的理由去做某事时，他就会感觉心里不舒服、很不愉快，一旦有一天他再也无法忍受，双方的友谊就到了中断的时候了。

人们都喜欢拥有自己独立的思想，没有人喜欢被强迫去做一件事。大家都喜欢按照自己的意愿行动，不喜欢别人在自己的事情上自作主张。但是有些人做事的时候却往往忽略这一点，经常被一种自负的心理驱使着，以为自己的决定是唯一正确的，希望别人按照自己的意愿从事。这种自负的做法往往会让他们的愿望落空，因为没有人喜欢被他人支配。

谢州专门从事将新设计的草图卖给服装设计师和生产商的业务。一直以来，他每隔一段时间，就会去拜访当地最著名的一位服装设计师。让他疑惑的是，那位设计师从没有拒绝见他，但也从没有买过他所设计的东西。他每次都仔细地看谢州带去的草图，然后就委婉地表示拒绝。

经过多次的尝试后，谢州终于找到了一个有效的办法来让设计师买下自己的草图。每次，他都把几张没有完成的草图带过去见设计师。然后请求设计师帮自己一点小忙，把尚未完成的草图完善一下。

每当这个时候，设计师就会一言不发地看一下草图，然后答应帮忙。几天之后，谢州就按照约定的时间去找设计师，听听他的意见，然后把草图带回工作室，按照设计师的意见认真完成。最后，设计师会全部买下自己参与修改的那些草图，并且愿意在以后的合作中和谢州成为好伙伴。

刚开始的时候，谢州总是把自己的意愿加入到草图中，自以为这就是设计师想要的东西，结果被拒绝，直到他转换了方式，让设计师自己来参与，才真正符合了对方的胃口，最终达到了目的。

自以为对朋友好而把自己的意愿强加给朋友或者强迫他们做一些不情愿做的事情，就会把朋友推离我们的身边。在日常交往中，我们若出于自负做出的事情伤害了我们的朋友，就会被他们厌恶，虽然你自己也会在别人的厌恶中觉得受到了委屈。在现实生活中，动机和效果相背的事情太多了。比如，有的人拿着不到半寸的火柴来为朋友点烟，掉下来的火却烧到朋友的裤子；把朋友不爱吃的饭菜一个劲儿地堆在他的碗里，使他为难地不愿下筷子；抢过朋友的饭碗非要给他添满，让他撑到胃疼；把朋友的车票擅自拿过来为他保存而不说一声，让他急得团团转；自告奋勇帮朋友关电源，害得他电脑里面的文档来不及保存……这些都是我们出于自负的心理而好心办坏的事情，自以为是的举动给朋友带来了种种麻烦。小麻烦可能造成的影响有限，所以可以得到谅解，但是，如果长此下去，造成难以收拾的局面，我们就会失去这些朋友。

自负的结果是失败

从前，有一只乌龟和一只兔子为了赢得“跑得最快”的头衔，决定来一场赛跑。它们选定了路线后，请来了别的小动物当裁判，约定谁跑到终点就算谁赢。

比赛开始，兔子一马当先，带头冲了出去，凭借天生的灵敏它一下子就领先于乌龟一大截。过了一会儿，当它发现自己已经拥有绝对的优势时，不禁产生了

自负的情绪：我跑得这么快，乌龟是无论如何都不会超过我的，就算我在树下坐一会儿，放松一下，也不会耽误比赛，说不定等我休息够了，乌龟还在路上慢悠悠地爬呢。

于是，兔子跑到树下坐了下来，不一会就睡着了，而笨手笨脚、慢慢爬过来的乌龟却一直没有停止脚步，最后它越过兔子，到达了比赛的终点。等兔子一觉醒来，才发觉大势已去，自己输给了乌龟。兔子因为自负，在比赛的中途就放下心来睡觉的事情也被宣扬开来，于是它成为了大家的笑柄。

我们在与人交往的时候也要防止出现自负的毛病，因为自负往往使我们失去冷静的思考，过于相信自己的判断，认为自己所想的、所做的，就一定是对的。这样会让我们容易失去应有的分寸而惹人讨厌。

别人不需要我们在他面前显示自己是多么正确，就算我们真的才华出众、学富五车，也应该虚怀若谷、收敛锋芒、谨慎行事。

年轻时候的富兰克林非常自负，而且脾气非常坏，对谁都是一副不可一世、咄咄逼人的样子。而他的父亲对他却非常纵容，从来都不对他的过分行为做出训斥。不久后，富兰克林就因为自负而臭名远扬，人人都对他充满了鄙视，拒绝与他交往。

终于，富兰克林的一位长辈——他父亲的好朋友看不下去了，他觉得这样下去这个孩子的人生就要全毁了。于是，这位长辈把富兰克林叫到了家里，用非常温婉的语气对他说：“富兰克林，你想想看，你不肯尊重别人的意见，处处都表现出自负的行为，会给你带来什么好处呢？人们在受到你的刁难而经历几次难堪之后，还会愿意和你接触吗？你周围的人还愿意再听你那些自以为是的言论吗？你的朋友总是受你的冤枉气，时间一长还会和你亲密地来往吗？如果你还这样下去，那么你从此就会被孤立，再也没有朋友，你无法再从别人身上得到真诚的关怀和中肯的建议。这将是多么可怕的事情啊！”

富兰克林听完恍然大悟，大受感动。他清醒地看到现在的自己是多么令人讨厌，在人际交往方面是多么失败！他决定从此以后要痛改前非，而且他也做到了。在以后的待人接物上，他处处都改用研究的态度，言行也变得谦恭和婉，在下结

论之前也时时考虑到别人的面子，谨防自己的所作所为伤害对方的尊严。他的改变人们都看在眼里，很快，他就变成了一个受人欢迎和爱戴的人际交往高手。

如果富兰克林没有得到长辈的提醒和教诲，或者是没有接受对方的意见，仍然一意孤行，那么，他就会真的陷入那位长辈所说的困境中，被人孤立，没有朋友。他就不会拥有丰富的的人际关系资源，也不会在今后取得令人瞩目的成就了。

8. 虚心求教胜过好为人师

好为人师的人，总喜欢处处炫耀自己，用自以为是优越感去压低别人，轻易招来对方的嫉恨和疏离。而虚心求教的人却能不断进步，最终有所成就。

人之患在好为人师

“人之患在好为人师”一句出自《孟子·离娄上》，讲的是：有个叫钟弱翁的人，当时很有权势。他特别自以为是，每到一个地方，就喜欢用自己的理解去贬低墙上或者匾额上别人留下的字画，想尽办法要消去别人的，然后自己想一些新的取而代之。但实际上他自己写的东西实在不怎么样，他的这个习惯深使人们深受其害。

有一次，他路过庐陵地区的一个寺庙，看到那里矗立着壮丽的楼阁。钟弱翁和手下的侍从围成一圈站在下面，看着楼阁匾额上的文字，上面写的是：“定惠之阁”，旁边所题写的落款已经被磨损得看不清楚了。

钟弱翁就很放肆地挑剔题字，指摘其中的缺点，并且命令寺庙中的僧人用梯子把匾额摘下来。等到他把匾额擦拭后靠近仔细看时，才发现原来是大书法家颜真卿写的。钟弱翁于是连忙转过头改口：“这么好的字，怎么不用石碑刻下来呢？”然后马上命令手下把字刻在石碑上面。在场所有的人都为他的这次出丑而暗暗嘲笑他。

后来人们就用“好为人师”这个词语来讽刺那些觉得自己比别人优越，喜欢

当别人的教师，处处教导别人的人。

好为人师的人，往往自以为很有学问，以为只有自己正确，总是一副高高在上的样子。这样的人会因为自大而忘记学习，忘记谨慎，忘记奋斗，最终落个“骄兵必败”的下场。还有的人，喜欢在工作中指出别人的错误，并不停地陈述自己的意见，喜欢在言语上指正别人的缺点。比如，指责别人的衣服样式老土，发型过时，工作程序不对，等等，使对方对他的指手画脚感到非常厌恶。

在我们的社会交往中，也有同样的现象。很多人把自己当做某个专业的权威，自以为是众人的典范、榜样，处处留意别人的行事和为人，却只看到别人的错处，不知道甚至不认为自己犯了错。即使发现自己出了错也不以为然，为了顾全面子不愿改正。人们看在眼里，就会觉得这个人名不副实、沽名钓誉，自然不会从心里敬重他，更不愿真诚地与他交往。

历史上也有很多因为好为人师而招来杀身之祸的人，杨修就是最典型的代表。

三国时期的杨修，在曹营内任主簿。他才思敏捷，是当时不可多得的人才之一，但是由于恃才自傲，好为人师，得罪了别人而不自知。

曹操建造一所花园，竣工后，曹操四处观看，不发一语，只提笔在门上写了一个“活”字，想和手下人打个哑谜。众人看了都不解其意，杨修就笑着告诉大家：“‘门’内添‘活’字，乃‘阔’字也。丞相是嫌园门太窄了，想扩宽它。”众人听后恍然大悟，于是再筑围墙，改造完毕又请曹操前往观看。曹操看了非常高兴，一问之下，知道是杨修教导手下这么做的，嘴巴上虽然称赞几句，但心里却对杨修很反感。

曹操想考验一下曹丕和曹植的才能，于是下令让他们各自出城办事，暗中却让各城门的看守阻止他们出去。曹丕先来到城门边，遇到看门的人阻挡，只好退了回去。曹植听说后，去问杨修怎么办，杨修告诉他：“你是奉大王的命令出去的，谁敢拦你，你就可以杀了他。”曹植照办，杀了阻止他的守门人。因此曹操觉得曹植很有才能，直到后来有人告诉曹操：“这都是杨修教的！”曹操大怒，也因此而不再喜欢曹植。后来，杨修多次自作聪明冒犯曹操，最后被曹操杀了。

杨修好为人师，自以为是，一味炫耀自己的才能，完全不顾及别人的感受，

尤其得罪的是当时最有权势的人，最终聪明反被聪明误，落了个悲惨的下场。

所以，一个人要想在人生的道路上顺利前行，要想得到更多的友谊，就一定要戒除好为人师的毛病。不能只顾自己痛快，而置别人的感受于不顾。

虚心求教终有所成

虚心求教历来是中国传统文化所倡导和颂扬的。人各有所长，智慧也各有高低，我们总会在交往的人群中发现可以教导自己的人。唐代大文学家韩愈就曾经作了一篇《师说》来教导大家重视虚心求教。“人非生而知之者，孰能无惑？惑而不从师，其为惑也，终不解矣。生乎吾前，其闻道也固先乎吾，吾从而师之；生乎吾后，其闻道也亦先乎吾，吾从而师之。”意思是说，人不是一生下来就懂得道理的，谁能没有疑惑？有了疑惑，如果不跟从老师学习，那些疑问就始终不能解开。比我出生早的人，他学习道理的时间本来就比我早，我就跟从他学习；比我出生晚的人，如果他学习道理的时间也比我早，我也跟从他学习。

小丘是一名推销员，在他刚刚加入这一行的时候，就立下了要成为最优秀的推销员这一志向。他在几年之间坚持拜访了几百名的成功人士，毛遂自荐与他们进行交谈。虽然在这个过程中没有足够时间建立起深厚的友谊，但是从他们身上，小丘学到了很多经验教训，同时，他也把自己的思想和理念传达给了对方。很多成功者都非常看好小丘，认为他是一个不可多得的好学生，而且他的身上有很大的潜力，对这个行业有着独到的见解，假以时日，一定会越来越成熟、睿智。果然，经过岁月的历练，小丘的能力越来越强，在短短几年的时间里，就掌握了推销行业的精髓，成为了推销界数一数二的高手。

历史上也有很多虚心求教终有所成的人。东汉末年，刘备本来还是一个势力很小的皇亲国戚，就是因为他的虚心求教，别人才会指点他去找诸葛亮。刘备求贤若渴，为了得到匡扶汉室的方法，对一个名不见经传的布衣诸葛亮，不惜三顾茅庐。不说身份名位，只论年龄，刘备差不多可以称得上诸葛亮的长辈，在遭遇了连续两次的闭门羹之后，连关羽和张飞都在咬牙切齿，他却毫无怨言，仍然虚心求教，一点都不觉得丢了脸面。这一举动，使他得到了一张宏伟的建国蓝图和

一位千古名相，成就了伟大的帝业。

就连圣人都会虚心地向别人求教，孔子就曾经拜郯子、苌弘、师襄、老聃为师。郯子这些人，贤能都比不上孔子，孔子却能够放下自己的身份，勇于向别人坦承自己的不足，不耻下问。孔子说：“三人行必有吾师。”意思是几个人同行，那么里面一定有可以当我老师的人。

虚心求教不仅仅是为了求得更多的知识，它也是一种姿态，即面对不管是比自己强还是弱的人，都应表现出来的一种尊重的态度。“程门立雪”的故事一直被人们传唱不衰，不只是因为杨时在以后取得了很大的成就，而是这种虚心向学、尊敬老师的态度被人们所赞赏，让人们受感动。

所以，不管是在求学还是社会交往的过程中，不管是否已经取得了非常辉煌的成就，我们首先要做的，就是虚心求教。学无止境，只有虚心，才会让我们消除浮躁，以一种开放的心态去接纳知识、接纳我们的新朋友。同样，当别人看到我们的这种姿态，也就很容易消除隔膜接纳我们。

9. 韬光养晦才能更好地抓住机遇

隐藏自己的光芒，处在一个相对不显眼的位置，是一种聪明的为人处世的技巧。当我们处于一种很微妙的处境或者面对强大威胁的时候，不妨学会韬光养晦，积蓄力量。

韬光养晦才能明哲保身

做人做事都要有自己的原则，不被外界的因素所干扰和左右。但是，如果太过刚正，有棱有角，必将碰得头破血流，而且会把自己置于一个很显眼的境地，引起很多人的戒备和敌意，这样不利于自己以后施展拳脚。所以社会交往中要讲究圆滑世故，这里所说的圆滑世故，并不是要我们处处玩心机、耍手段去阴谋迫害别人，而是指做人做事要讲究技巧，保持一个适当的“度”，既不超人前也不落

人后，或者该前则前，该后则后，能够认清时务，韬光养晦，从而使自己进退自如，游刃有余。

韬光养晦是一种有效的处世之道，是妥妥当当生存的锦囊。只有能掌握韬光养晦的技巧，社会交际才能无往而不利。真正的处世智慧是刚正与容忍的完美结合，有勇猛、刚直、毅力，也有沉静、内敛、平和。行动时干练、迅速，不为感情所左右；退避时，能审时度势，全身而退，而且能抓住最佳机会东山再起。能够这样做事的人没有失败，只有积淀，面对挫折与逆境懂得积蓄力量。

在面临强大的对手时，采取韬光养晦的技巧，藏巧于拙、装糊涂，往往可以避灾逃祸，转危为安。面临险境或遇到突发事件时，韬光养晦比临危不惧和视死如归的做法要安全得多。“留得青山在，不怕没柴烧”，用忍耐与对手周旋，不失为一种高明之术。

《三国演义》中有一段非常精彩的故事。刘备落难不得已投靠曹操，曹操虽然接纳了他，但是对刘备的身份和实力却比较忌惮。刘备对曹操多疑的性格也比较了解，为了预防曹操的谋害，刘备采取韬光养晦的策略，表现得甘为平庸，自己在后园种菜，亲自浇灌，以此来迷惑曹操，让他放松对自己的警惕。有一天，曹操邀请刘备一起喝酒，席间谈起谁是当世英雄。刘备指出了当时颇具实力的大人物，有袁术、袁绍、刘表、孙策、张绣、张鲁等，可是都被曹操否定了。曹操指出英雄应该是“胸怀大志，腹有良谋，有包藏宇宙之机，吞吐天地之志”，刘备就问谁能够具有这些标准，曹操回答：只有我和你两个人。

刘备听完心里非常紧张，他本来想用韬光养晦掩盖真实能力来保存自己，没想到被曹操这样看待，那自己也就很危险了。这一天恰好是雷雨天气，雷声不停，他就立即假装吓得把筷子掉到地上。当曹操问刘备为什么把筷子弄掉时，刘备回答说：“我从小害怕雷声，一听见雷声就恨不得到处躲藏。”曹操信以为真，认为刘备胆小怕事、胸无大志，以后成不了气候，也就不再把他放在心上。刘备巧妙地用胆小害怕的形象掩饰了自己的真实性格，从而躲过了一场劫难。

刘备深藏不露，人前处处显拙、装聋作哑，让别人觉得自己没有威胁，从而放下心来，不把自己放在需要防范的名单之内，这是很聪明的做法。传说孔子年

轻的时候，曾经向老子学习道理，当时老子就曾经说过：善于做生意的商人，总是隐藏他的宝贝，不轻易让人看见；真正的君子，品德高尚，容貌却显得愚笨。就是在告诫人们要韬光养晦，不要过分炫耀自己的能力。将欲望或精力不加节制地滥用，是毫无益处的。

韬光养晦才能厚积薄发

寒山问拾得曰：“世间有人谤我、欺我、辱我、笑我、轻我、贱我、骗我，如何处治乎？”拾得曰：“只要忍他、让他、避他、由他、敬他、不要理他，再过几年你且看他！”人在遭遇重大危机的时候，如果单凭当时的力量不能够让自己稳操胜券，那么就要权衡利弊，寻找最切合实际的做法——韬光养晦，这样才能避开无谓的牺牲，等待事情出现转机。

如果不能忍一时之气，冲动行事去硬碰硬，很可能就会落得个“出师未捷身先死，常使英雄泪满巾”的下场，从此再也没有机会翻身。先韬光养晦保住自身，就不愁没有东山再起的那一天，这才是做大事的人应该有的气魄。

1966年1月，印度总理夏斯特里突然去世。消息传出，印度政坛各派纷纷出马，试图在角逐新总理职位中一举成功。

当时，国大党资历最深的德塞和代总理南达是争夺新总理职位最有力的人选。当时，印度第一任总理尼赫鲁的女儿英迪拉只不过是宣传与广播部的部长，自从她的父亲逝世后，她的处境一直很艰难。然而，英迪拉却向她的幕僚表示了竞选总理的决心。怎样才能击败强大的对手呢？经过冷静的分析之后，英迪拉决定采取韬光养晦的策略，不操之过急，也不泄露天机，等到条件成熟时再予以出击。

形势的发展果然如英迪拉所料。德塞以唯一的候选人自居，南达也声称总理非自己莫属，两个人互相攻击，无所不用其极，他们的骄横固执令选民大失所望，引起国大党内辛迪加派的不满。辛迪加派在国大党内和政府中有较强的势力，针对德塞和南达的表现，他们一致同意阻止德塞和南达上台，另觅新的候选人。

由于英迪拉没有过早地投入角逐，她给公众的印象仍然是一个有谦恭风范的政治家。在局势对她有利的情况下，英迪拉不失时机地开始行动。她凭借大名鼎

鼎的尼赫鲁之女的特殊身份，说服并得到了辛迪加派的支持，显示出其卓越的政治才华。经过辛迪加派的疏通，国大党执政的 10 个邦的首席部长表示支持英迪拉当总理。南达见称雄政坛无望，宣布退出竞选，只剩下了德塞欲与英迪拉决一死战。德塞对英迪拉大肆攻击和挖苦，令听者感到反感。而英迪拉以女性特有的温和态度行事，获得公众的一致好评。1966 年 1 月 19 日，英迪拉以 355 票的优势票数当选为印度第一位女总理。

在这里，英迪拉就是在她处于劣势的时候明智地运用了韬光养晦的做法，深藏不露，等待时机；在时机到来时又能够果断出击，周旋于各派政治力量之间，利用矛盾寻求支持，最后终于如愿以偿得到了想要的东西。

人们常说，笑到最后的人才笑得最好，指的就是善于隐藏实力、保护自己、等待时机的人，这样的人，往往才是笑到最后的人。

10. 遇事低调避免留下把柄

不管是得意之时还是失意之时，低调的处事原则都会带给我们一种安稳和平和。聪明的人就应该懂得善于保护自己，低调处事，以远离不测之险。

不把自己置于危险境地

孟子说过：“君子不立危墙之下。”君子要远离危险的地方，这包括两个方面：一方面是防患于未然，预先觉察潜在的危险，并采取防范措施；另一方面是一旦发现自己处于危险境地，要及时离开。也就是说，回避有害的，选择有利的，这样才算是一个明智的人。

在社会交往中，谁都不愿意遇到小人，可是，很多时候身不由己，不管你愿不愿意，在所难免地会和小人打交道。这个时候，低调就是最好的应对措施。

在与小人打交道时，谁也不愿意主动去迎合、奉承，这样既违背自己的意愿，又会降低自己的人格，带来不好的名声；如果对小人过于怠慢，又会得罪对方，

给自己带来无穷的祸患，这也是人们常说“宁得罪君子，不得罪小人”的原因。所以，当我们不得不与小人打交道时，就一定要小心谨慎，低调处事，尽量让自己远离危险。

唐朝名将郭子仪，战功赫赫，风光无限，在皇帝面前说话都很有分量，可是这位在战场上能够轻松地指挥千军万马的大人物，在遇到小人的时候，也不免要收敛所有的锋芒，严阵以待。

郭子仪平定安史之乱后，由于立下大功，他一直身居高位，但是，他很明白自己所处的环境，不但不敢居功自傲，还会为了防止小人嫉妒而更加小心地行事。

有一次，郭子仪卧病在床，有个叫鲁费的官员前来探病。鲁费在当时是很有名的人物，为人奸诈不说，还生得相貌奇丑，滑稽可笑，所以很多人在看到他之后，都会在厌恶的同时忍不住发笑。

郭子仪在听说是鲁费来探病时，马上命令自己的家眷们都退到后堂，不得在鲁费面前出现。这让所有人都感到不解，在鲁费走后，家眷们忍不住问出了心中的困惑。郭子仪笑着回答道：“许多官员都来探望我的病，我从来不让你们躲避，但是此人却是例外，原因就在于他的品德和相貌。这个人相貌极为丑陋而内心又十分阴险，你们看到他万一忍不住失声发笑，他一定会记恨在心，如果此人将来掌权，我们的家族就要遭殃了。”

果然，后来鲁费当了宰相，大权在握，对所有以前得罪过他的人都进行了报复，却没有对郭家采取任何不礼貌的行动，原因就在于郭子仪对鲁费的了解和提防，让他在与打交道的时候做到了小心谨慎、低调行事，才让全家得以保全。

在日常交往中，我们也可能会在还没有经过深思熟虑或者实践验证时就把自己的结论亮出来了，其实有些事，别人并不是没有想到，而是不愿意当众说出来。他们不是不知道要表现，而是清楚有时候有些话不能说，说出口就可能犯了忌讳，或得罪别人，这样就会倒霉。“枪打出头鸟”、“木秀于林，风必摧之”……这类古训俗语常用来告诫人们，要警惕环境险恶、人心叵测，要低调做人，不动声色。风头出尽的人容易遭人妒，容易首先受到攻击，而低调永远都是保护自己最佳的方法。

在行事的时候，我们也很难注意到一些细节或者事件背后的东西，如果不懂得低调行事，就很可能在面对一些自认为不重要的事情或人物时，做出一些欠考虑的举动。然后说不定在什么时候，这种行为造成的后果就会凸现出来，向我们发难，让我们后悔莫及。

有的时候，社交场也是战场，也需要谋略。为了生存，在与人交往时一定要保持谨慎小心，多加防范。因为社会上鱼龙混杂，到处都可能有陷阱和圈套，欺骗、狡诈的人大有人在，必须小心提防。做人做事保持低调，才可以避开更多麻烦。

避开可畏的人言

在孔子的学生曾参的家乡费邑，有一个与曾参同名同姓的人。这个曾参在外乡杀了人，顷刻间，“曾参杀了人”的传闻便席卷了曾参的家乡。

第一个向曾参的母亲报告情况的是曾家的一个邻居。那人没有亲眼看见杀人凶手，他是在案发以后，从一个目击者那里得知凶手名叫曾参。这个邻居第一个把“曾参杀了人”的消息告诉曾参的母亲，但并没有引起预想的那种反应。曾参的母亲一向引以为荣的正是这个儿子，而且她的儿子是儒家圣人孔子的好学生，怎么会干伤天害理的事呢？曾母听了邻人的话，丝毫不信，她斩钉截铁地对那个邻人说：“我的儿子是不会去杀人的。”然后继续安之若素、有条不紊地织布。

没隔多久，又有一个人跑到曾参的母亲面前说：“曾参真的在外面杀了人！”曾参的母亲仍然觉得不可能，不去理会这句话。

她还是坐在那里不慌不忙地穿梭引线，照常织着自己的布。

又过了一会儿，第三个报信的人跑来对曾母说：“现在外面议论纷纷，大家都说曾参的确杀了人。”曾母听到这里，心里忽然紧张起来。既然这么多人都说她的儿子杀了人，恐怕是真的！她想，虽然她的儿子一直受着良好的教育，但是世事难料，他一时冲动杀了人也不是没有可能啊！她害怕这种人命关天的事情要株连亲眷，于是顾不得打听儿子的下落，急忙扔掉手中的梭子，关紧院门，端起梯子，翻越围墙从僻静的地方逃走了。

以曾参良好的品德和慈母对儿子的了解、信任，“曾参杀了人”的说法在曾参的母亲面前应该是不会成立的。然而，即使是一些不确实的说法，如果说的人很多，也会动摇一个慈母对自己贤德的儿子的信任。一个人说不相信，两个人说半信半疑，三个人或更多的人说很可能就相信了。可见，人言可畏这句话是非常有道理的。

刚开始的时候，人言可能是比较贴近事实的，但是一传十、十传百，后来的人根据自己的经验和猜想，可能会减去一些内容，也可能会增加一些内容，这样加加减减，一直到面目全非，到最后会越来越玄。而懂得低调处事的人，则会有意识地避开受人非议的可能，不说有歧义的话，不做出格的事，也就很少会招来麻烦了。

此外，低调的人还会避免成为流言传播者，不会像其他人一样容易受到周围人行为与情绪的影响，也不会盲从，跟着大家一起起哄。

第六章

扩大自己的交际圈

斯坦福研究机构曾经开展过一份调查，调查结果显示：一个人赚的钱，**12.5%**来自于知识，**87.5%**来自于关系。当时这个数据震惊了世界。而现在，人们都已经普遍接受了这个结论，并且也越来越重视人脉、关系的经营。的确，在社会交往越来越频繁的今天，人脉资源是否丰富、交际范围是否广泛，已经成为衡量一个人能否成功的重要标准了。懂得经营人脉的人，善于抓住每一个机会扩大自己的交际圈，在尽可能多的领域结交自己人，会努力把别人的朋友变成自己的，甚至把敌人变成朋友。

1. 牵线搭桥到处都有自己人

在平时交往中，多多积累人脉，让每一个领域都有自己人，牵线搭桥认识更多的朋友，不知不觉在你的周围就会形成一股力量，让你事越办越顺利，路越走越宽广。

让自己成为可信赖的“自己人”

斯坦福研究机构的调查报告充分表明了人际关系对现代人的成功起到的重大的作用。确实如此，如果将人脉比做渔夫捕鱼的一张网，网越宽，那么你抓到鱼的机会就越大。因此，创造一张宽大的人脉网会对你的人生有重要的作用。

何为人脉，根据词典里的说法，人脉即为由人际关系形成的人际脉络，经常用于政治或商业的领域。通俗来说，人脉就是你认识对方，对方也认识你，也就是自己所生活的领域都是自己人。有了自己人，才能使人生之路走得更宽，走得更远。

张丽属于典型的北漂一族，一个偶然的机会她在网络上认识了一大批北漂。在聊天的过程中，张丽觉得建立一个北漂群对身在异乡的朋友们来说可能是一种寄托，一种温暖。想到这里，她马上着手建立了一个供大家交流的平台，慢慢地在群里朋友们的介绍下，参加进来的人越来越多，大家在这里互诉衷肠，偶尔交流一下找工作的经验、工作当中应该注意的问题，或者推荐推荐工作，等等。在这个过程中，张丽一直鼓励大家积极参与，互相帮忙，群里的朋友们都把张丽当成贴心人，有什么问题或者事情都对张丽说，然后张丽再依靠自己或者其他人拥有的人脉把这些问题或者事情转化成资源。其实张丽只是牵线搭桥，而非凡事亲力亲为，虽然只是这样，却也实实在在地解决了大家的很多难题，因此张丽一直是大家很值得信赖的朋友。

在牵线搭桥的过程中，张丽从未想过为自己谋取过什么利益，只是觉得举手

之劳，做完了很开心而已，但是不久后，张丽辞职一事让她认识到了牵线搭桥结识自己人的重要性。

张丽在公司本来做得好好的，还深受领导的器重，但公司突然换了主管。这个主管尖酸刻薄，处处让张丽为难，最终张丽不得不辞职以摆脱噩梦。辞职之后，张丽找工作很不顺利，群里的朋友们知道了她的情况后，纷纷表示愿意帮忙，替张丽推荐工作。其中一个叫寒候鸟的朋友利用自己人事主管的身份将张丽推荐到自己所属的外企公司，因为有寒候鸟的照顾和自身的努力，张丽在这家新公司做得如鱼得水，步步高升。为此，张丽真的很感激自己平日里的牵线搭桥，自己在为他人提供方便的同时也得到了别人的帮助。

平日里看似无关紧要的牵线搭桥，却让张丽收获了一笔宝贵的人脉资源，这笔人脉资源让张丽的职场生涯连级跳，作用真是不可小觑。其实平日里的牵线搭桥看似无心，也花不了自己多长时间或者费不了太多精力，虽然方便了别人，但也是一种人情投资。而人是非常注重人情的，因此在平日的交往中，千万不要错过自己牵线搭桥的机会。与人方便，获得了别人的信任，也就使周边的人都成为了自己人，最终也方便了自己。

处处可以牵线搭桥

也许很多人说，我也很想认识更多的人，拥有更多的人脉，可是我没有途径、没有机会。其实不然，日常生活中有很多牵线搭桥的机会，只要你用心观察，就能发现，掌握以下小技巧对你的牵线搭桥获得成功将会有很大的启发。

1. 充分利用网络资源

网络在现代交际中起着重要的沟通作用，它的便捷性、广泛性、大众性深受人们的喜爱，现在出于各种目的的网络群组遍地开花，人们在网络上肆意畅游，满足自己的各种需要。有的人认为这只是个虚拟的工具，大家胡乱说了，开心了就好，从未想过网络那端也是实实在在的人，也渴望付出真情感，收获真情感。因此，不要忽视网络的作用，多多参加各种网络群组。

一般来说，网络群组主要分为地域性、兴趣类、职业类等，无论是哪一种都能拓展自己的交际圈，使自己认识的人越来越多，这样一来就可以实现牵线搭桥的作用，使资源得到充分共享，使自己的圈子越来越大，“自己人”越来越多，事业越来越好办。

2. 应用好自己的工作圈子

每个人都会认识一些与工作圈子相关的人，这些人虽然只是由于工作上的需要才结识的，掺杂着更多的利益在里面，但实际上也可以将这个圈子的关系巧妙利用，成为自己扩展人脉的一个重要途径。

鲁文供职于一家图书公司，他们公司的主要工作就是为全市的中小学校长写“风采记”或者回忆录，这就不可避免地要与学校打交道，这样一来认识了众多的中小学校长。正巧，妻子胡珊的领导一直为孩子的升学问题发愁，打算让儿子借读到本市教学水平较好的一中，赞助费不是问题，但苦于没有认识的人，领导想到胡珊的爱人经常与本市的校长们打交道，可能有门路，于是请胡珊帮忙。既然老板开口了，胡珊当然不能推辞，再者爱人鲁文也确实有这方面的优势，因此鲁文简单地牵线搭桥，就使妻子领导的儿子顺利地去了一中读书，而且还多交了一倍的赞助费，让校长也很满意。后来，胡珊在公司做得很顺心，就是因为曾经帮过老板的忙。

3. 短信、电话常利用

有的时候，自己认识了一些人，但是从不十分地重视，认识之后就抛在脑后，全然不懂利用。其实关系是需要维护的，想要让认识的人成为自己的人，还需要平时慢慢进行培养，这就需要充分利用短信和电话。

短信是一种直接而且方便的沟通方式，它在现代社会中扮演着重要的角色，无论距离远近、认识的时间长短，短信都能够拉近人们之间的距离，节日里的一条短信会给人极大的慰藉，感受到浓浓的情意，在节日中或者生日中送上一条短信，会让彼此的感情更近一层。

电话也是一种极其有效的沟通工具，温暖的语言、礼貌的话语能让人感到真

诚与真实，也能让人平添几分好感。

我们只要学会利用现代化的通信设备，让电话和短信成为我们建立人脉的桥梁，你的人脉就会更加四通八达，牵线搭桥的方式也就更多。

请让我们认识到牵线搭桥的重要性吧，利用生活中的各种资源，掌握好牵线搭桥的技巧，让自己在牵线搭桥中获得更多的人脉和人气，为自己的成功织好一张大网，使人生走得更为精彩！

2. 怎样把敌人变为朋友

世界上没有永远的敌人，如果能将敌人变成朋友，不仅少了一份忧虑，还能使自己的人脉变得更为广阔。

敌人变朋友得到的是双赢

很多人对自己的敌人都深恶痛绝，时刻都提防着敌人的攻击，防止自己受到伤害，把自己搞得疲惫不堪，敌人也就成为阻碍自己发展的一大障碍。其实我们都明白，朋友永远比敌人好，朋友多了路才会好走。而如果能将敌人变成朋友，不就少了一份忧虑，多了一条成功的路吗？

微软公司的创始人，美国计算机天才比尔·盖茨的故事耐人寻味，面对敌人，他不是一味地抵挡、对抗，而是走到敌人的身边，将敌人变成朋友。

苹果和微软两大公司一直在世界市场有着不相伯仲的地位，因此自然而然成为了竞争对手。20世纪80年代，随着两个公司的不断发展，关系出现了明显的敌对状态，两个公司为了争夺个人计算机这一新兴市场的控制权展开了激烈的竞争。到了90年代中期，微软因为技术优势明显地占据了领先地位，占领了市场的绝大部分份额。相比而言，苹果公司则举步维艰，陷入了困境。

此时，在任何人的眼里，都认为微软公司会乘胜追击，将多年来的对手一举打败，使其再也没有与自己竞争的实力。然而，微软公司总裁比尔·盖茨的策略

却大大令人惊讶。1997年，微软向苹果公司投资1.5亿元，使濒于崩溃的苹果公司有了起死回生、重振雄风的机会。接下来，2000年，微软为苹果公司推出Office2001，使苹果公司顺势而起，为它的再度崛起增加了一个更坚实的砝码。微软公司也乘风而行，凭借与苹果公司的合作，使自己的发展势如破竹，在世界计算机业中稳坐第一把交椅。将苹果公司化敌为友，不仅使苹果公司对微软公司更加亲近，也使两个公司实现了双赢，在世界市场上互相帮助，获得了更大的辉煌。

在社交上，能够做到化敌为友对自己的成功有着重大的意义。化敌为友，会使自己的交际圈更加充实、丰富，也会使交际圈充满着合作的气息，而人与人之间只有相互合作才能取得更大的利益。

同时，我们也明白，既然能成为你的敌人，那么说明对方必定有着与你能够分庭抗礼的实力与能力，两虎相争必有一伤，用报复或者敌对的方式与对手抗争，只会招致对手更加坚定地站在你的对立面与你拼耗，去阻碍你的发展之路，破坏你所取得的成就。而如果能与对方化敌为友，取得他的信任，将对方的能力加在自己的身上，那么会让自己力量更强大，获得更大的成功。

将敌人变成朋友，对于你的社交意义非比寻常，会使你的人脉更为广阔。至于如何将敌人变成朋友，需要我们多花一些心思，掌握一些技巧。

将敌人变成朋友

将敌人变成朋友听起来很难，试想一个处处与自己为难的人不害自己就不错了，怎么会愿意变成自己的朋友呢？其实之所以成为敌人，可能基于以下的原因：第一，实力相当，嫉妒心理作祟；第二，行为方式不同，存在偏见。无论是何种原因，只要你做到了以下几点，就能将敌人收服，让其为你锦上添花，让你的人脉更上一层楼。

宽容是最好的武器

有人说，世界上最大的美德是饶恕，宽容在任何时候都能发挥作用，使你的周围处处弥漫着友善的气息。懂得宽容，并且真正地宽容对待周边的人，会加深

友情，化敌为友。

在一家公司，有两个很优秀的推销员小金和小李，因为业绩都很好，深得老板的赏识。但是也因为能力不分上下，使得两人都将对方看成自己的“敌人”，生怕对方超过自己，相互处于敌对状态，对此同事们心知肚明，也非常理解，但无论如何，也让人觉得有点不舒服。两人也都觉得疲惫。

有一次，小金的一个客户要买临海的楼房，而且户型也必须符合他的要求，但是恰巧小金手头没有这样的楼房，但是他知道小李手头有这样的一套还没卖出去。怎么办呢？如果满足不了客户的要求，失去了这个潜在的客户，不仅是钱的损失，对以后的生意也有影响。但是小李肯把他手头的房子让给自己吗？毕竟自己这么长时间一直对他敌视。出乎意料的是，小李得知小金的情况后，心想总是这样敌对太辛苦了，对双方都没有好处，为什么不宽容一点，使两人化敌为友？想到这里，小李主动将自己手头的房子转给小金，并且分文不取，这让小金很感激。

小金将房子卖给客户后，客户非常满意，之后又将一些熟识的朋友介绍过来，使小金的业绩扶摇直上。而小金对小李的及时帮助非常感激，两人化敌为友，以后有资源共享，都取得了不错的业绩。

正是由于当时小李的宽容，使两人敌对的关系得以和解，从此双方都多了一个朋友，也多了一份潜在的帮助。

从另一角度看待“敌人”

有时候，敌人的产生倒不是双方真的有什么深仇大恨，而只是做事方法或者态度不同而已。这时候就应该换一种角度来看待，而不是只要与自己方式不同的就看不顺眼，将其视为自己的敌人。当你用一种理解的态度来看待“敌人”时，你会发现其实敌人是自己假想出来的。

小双为人很直率，说话很直，只要是自己认为不对的，应该提醒的，都会毫不顾忌地当面说出来，这让刚调到这个办公室的晴晴很不满意，她总觉得小双在针对自己。比如她拿错了文件，小双就会说“怎么这样不小心，以后怎么办？”时间长了，晴晴就将小双当成了敌人。有敌人的滋味很不好受，晴晴总觉得上班

很不开心。后来在其他同事的开导下，晴晴才明白其实是自己多心了，事情本来没有那么严重。她开始研究小双的直言直语，发现里面含有很多好的建议和悉心指导，也就换了一种态度对待小双，将其看成“诤友”，工作起来也就开心多了。

3. 把别人的朋友变成自己的

我们不可能认识所有的人，也不可能让所有的人成为我们的朋友，但是，我们却可以把别人的朋友变成自己的，这样也能达到交更多朋友的目的。

通过朋友来交朋友

有些人认为：天下太大了，我也想拥有一个宽大的人际网，有众多的人脉关系，为自己的成功奠定基础，可是我的圈子很小，怎样才能认识到更多的人，加入到更大的圈子里呢？这种担忧不无道理，走在熙熙攘攘的大街上，我们很少能看到熟悉的面孔，众多的人对我们来说都是陌生的，可是只要你掌握了六人理论，你就会明白，其实你能掌握的人脉很丰富。

六人理论是被学者缜密推理证明出来的理论，即世界上任何两个人，都可以透过彼此的六个朋友相互牵连而产生相关性，也就是你能通过六个人的牵导，可以轻松地认识对方。因此，要想拓宽自己的圈子，看来并不太难，只要你能利用到自己的每一个朋友，通过朋友就能将别人的朋友变成自己的朋友。

一个刚刚大学毕业的学生，学的专业是金融保险，而他的志向也是做一名出色的保险推销员。说起来容易，做起来难，谁会找一个刚刚毕业的大学生签单呢？连续在城市里跑了很多地方，他发觉推销给陌生人不奏效，不如先从自己认识的人推销起。思来想去，他决定先对自己的叔叔推销，毕竟叔叔是一个“海归”派，对保险的态度应该很开明。于是他找到了叔叔，详细地讲了自己所推销的险种的好处，赢得了叔叔的认可，叔叔成为了他的第一个客户。见叔叔认可，他又建议叔叔将这个险种介绍给身边熟识的人。叔叔觉得这个险种确实不错，就真的将其

介绍给了自己的朋友和同事，这样一来，他又获得了更多的订单。在推销成功之后，他不忘建议客户将这个险种再推荐给他们身边的人，最后他的订单越来越多。不久后他就升为部门经理。

升为经理后的他不需要像业务员那样东奔西跑地去推销保险了，只要经常听取业务员们的报告，维持一些大客户的关系就可以了。但是，他仍觉得需要更用心，他与一些客户建立了良好的私交，这样朋友又将朋友介绍给他，他的圈子越来越大，朋友也就越来越多，客户也就越来越多了。后来，由于他的业绩出色，很快就升为公司的副总。

正是由于他的交际圈子大，认识的人多，才取得如此的成就。而他交际的策略也很简单，就是不断地通过朋友认识朋友，将别人的朋友最终变成自己的朋友，就像滚雪球一样，越滚越大，使自己拥有一个宽大的交际网，使自己的朋友越来越多，就这样形成了一个庞大的人脉关系网。

可见，我们在拓宽自己的人际网时，一定不能忘记自己认识的朋友背后的空间，因为每个朋友背后都有着一批朋友，将这些朋友变成自己的朋友，自己的空间才会更大，人脉才会更宽。

多与朋友联络，重视和朋友的聚会

每个人都渴望认识更多的人，结识更多的朋友，只是苦于没有办法。既然人人都有这样的想法，需要的就是你能够主动出击，迈出结交新朋友的第一步。迈步之后，你的朋友也就多了。

要想把别人的朋友变成自己的朋友，首先要获得朋友的信任，让自己的朋友信赖自己，觉得自己可交、可信。这样朋友才会愿意将你介绍给他的朋友。如果朋友都不信任你，怎么会愿意将你介绍给别人呢？因此，一定不要忘记与朋友保持良好的关系，这样才会获得更多的朋友。

与自己的朋友保持良好的关系，其实也需要一些技巧。友情就像一盆花，只有时常地浇灌才会常青。因此，平日里，多和朋友聚聚会，吃吃饭，这会对感情的联络起到不小的帮助。更重要的是，在与朋友聚会的同时，会遇到朋友的朋友，

这样在不经意间既联络了老朋友，也结识了新朋友。

王建每次都特别珍惜和朋友的聚会，只要朋友一招呼，他就会乐滋滋地去赴约。在赴约的过程中，他认识了更多的朋友，生意也越做越好。

有一次，王建的铁哥们张光打电话周末晚上一起去吃饭，王建本不想去，最近生意出了点问题，积压了一大批钢材，没找到合适的客户，但是既然铁哥们执意要他去，也不好意思拒绝，于是打算晚上去露个面就走。

没想到铁哥们还叫了另外两个生意伙伴，在席间，张光看到王建情绪有点不对，喝到酣处，问起原因。王建因为有陌生人在场，刚开始不好意思将自己的生意困境说出来，但是架不住张光的追问，于是将他积压货品的事情说了。说完后，张光的一个生意伙伴说，正巧他的一个朋友是搞建筑的，正要开发新楼盘，可能用得着。说完，他随即给朋友打了电话，朋友确实需要一批钢材，于是通过这层关系，王建与张光朋友的朋友结识，两人很快就签订了合作合同。王建不仅认识了张光的朋友，也与朋友的朋友结识，多了两个朋友。从此以后，王建更加注重与朋友的聚会，说不定在聚会中发掘一批新朋友，使自己的圈子越来越大。

所以说，要想使自己的圈子不断扩大，将别人的朋友变成自己的朋友，不仅要珍惜现有的朋友，赢得朋友的信任，还要珍视每一次与朋友联络感情的机会，多参加朋友的聚会，因为在此可能遇到更多的人，找到自己需要结识的人，形成人脉资源共享；那么交际圈子扩大了，人脉不就更广了吗？

4. 抓住每一个结缘的良机

每个人的生命中，都可能有着很多结缘的机会。我们只有善于抓住机会，善待所遇到的每一个人，才会让更多的关系为我们所用。

抓住机会结下善缘

众所周知，结善缘，种善果。结交朋友，不仅仅有利益在里面，还有更多的

“投缘感”，对方对你心存好感，感觉很投缘，那么朋友也就很容易交上了。因此，要抓住每一个结缘的好时机，让“投缘感”给自己找到更多的朋友。

其实要想获得对方的“投缘感”并不是太难，所谓投缘就是两人能聊到一起，有共同感兴趣的话题，这时就不妨以此为突破口，让对方有投缘之感。

世界排名第一的人际关系大师麦凯的成功经验与结缘有着莫大的关系。麦凯是麦凯信封公司的董事长，公司年营业额超过 7000 万美元，他是美国最抢手的商业代言人，他的主要作品都是与社交有关系的，而他的成功也多赖于此。

在他还是孩子的时候，他的父亲就告诉他要想成功，一定要留心每一个遇到的人，将其作为自己潜在的朋友和帮手。依照父亲的教育，他专门制定了一个档案，记下每一个遇到的人的详细情况，以待在适时的时候加以利用。当然，他不仅仅是记下这些人的信息，在这些人的生日或者节假日时，他都会以贺卡、小礼物的形式向这些人表示祝贺，这样使人对他有了极大的好感。

有一次，他特别希望一个潜在的大客户能够购买他的信封，成为公司的真正客户。但是无论麦凯怎样游说，这个大老板都不为所动，麦凯最终决定先将这个老板的信息记下来，希望以后慢慢再说服他。在这过程中，麦凯时常与这个老板联络，但都只是平常的问候。直到有一次，他发现这个老板的儿子生病住院休养，而这个孩子特别喜欢乔丹。

他马上将自己的人脉搜寻出来，派上用场。他通过自己与公牛队教练熟识的优势，获得了乔丹及其队友的签名，并且将这些签名送给了大老板的儿子。当看到自己崇拜的偶像的签名时，老板的儿子非常高兴，亲切地称麦凯为“叔叔”，与麦凯的关系一下子就拉近了很多。

当大老板发现儿子特别高兴时，问其原因。儿子将麦凯叔叔为自己做的事情告诉他时，他才想起自己曾经拒绝过这个向自己推销信封的人，此时他颇为后悔，马上联系麦凯，成为了麦凯的忠实客户。

麦凯凭借自己的人脉为大老板的儿子获得了最喜爱的签名，使这个孩子成为了麦凯与大老板结缘的切入点。

结缘需要心思，也需要技巧。如果能打开别人的那扇心窗，获得别人的好感，

那么交朋友也就是水到渠成的事情了。因此，抓住每一个结缘的良机，会大大增加你的人脉。

善待你所遇到的每一个人

在人的一生中，会遇到很多人，有时候我们总以为不是每个人都与自己有关系，因此不加理会或者不予重视。其实每一个人都可能会与我们结下“良缘”，为我们赢得更多的人际关系，获得成功的机会。

有这样一个著名的故事。一天下午，本来晴朗的天突然下起雨来，路上的行人纷纷跑着去挡雨处去躲避。这时，在路边的一个大的珠宝店里，走进一个被雨淋湿的老太太。老太太因为被淋显得有些局促不安，她不好意思地去柜台前看看陈列的珠宝。

一个漂亮的售货员小姐走过来，询问老太太是不是需要什么帮助。老太太不好意思地说自己只是躲避雨，不会买珠宝。小姐依然微笑，帮老太太搬了一把椅子，请她坐下，慢慢休息。老太太十分感激，坐在椅子上整理被雨弄乱的头发和衣服。在这期间，售货员小姐一直微笑，没有丝毫厌烦之感。直到雨停后，老太太向她致谢后才离开。

这件事在售货员小姐的脑海没停留多久，就遗忘了。直到有一天，一封来自华盛顿的邮件使她想起了这件事。这封信件是著名的希尔顿饭店寄过来的，是邀请她出任该饭店的部门经理。怎么会有天上掉馅饼的事情呢？原来，那天躲雨的老太太是希尔顿饭店总裁的母亲，老太太将自己的经历告诉了儿子，于是总裁决定要聘请这位善良的好心人为自己的公司服务。

售货员小姐只是善待了这个老太太，就获得了自己从未敢想的好工作。她无疑是幸运的，可这幸运的原因是她善待了一位陌生人，才结下良缘，多了一份机遇，也更接近了成功。

善待我们遇到的每一个人，无论他在我们的生命中扮演过何种角色，看起来与我们的生命多不沾边，只要我们善待了，就会结下良缘，而良缘会让我们的交际圈更大一些。当别人需要你的援手时，欣然地伸出去；当别人不需要时，也要

用爱心与关怀善待他们，当你付出足够的关怀时，那么他们会在心里感激你，而这种感激说不定在日后的某个时刻对你的人生有着极大的帮助。

要想使自己的交际圈更大、更宽，那么不妨抓住每一个结缘的良机，有条件时要善待他人，没条件时，自己要懂得去创造。这样，在结缘的前提下，你的圈子才会更大，人脉才会更有力量。

5. 不要看轻所谓的失败者

当我们扩展自己的交际圈时，总是习惯于向那些春风得意的人看齐，而没有意识到，那些所谓的失败者，其实更有发展潜力，他们的友谊也更有价值。

用发展的眼光对待人

我们习惯与成功的人交往，与其做朋友，对一些失败者往往不屑一顾，嗤之以鼻，不予理会，自认为自己的办法很好，利于扩大自己的社交圈子。其实不然，事情不是一成不变的，是变化发展的，没有永远的失败者，只有暂时的不成功而已，当我们学会用发展的眼光看人时，就不会轻视这些所谓的失败者，也就会获得更多的朋友，拓宽自己的社交圈子。

吕蒙的故事就作为经典流传下来。当时东吴人才济济，不乏武将，吕蒙就是其中赫赫有名的一员武将。但是打仗不仅仅是靠武略，还需要文韬，而吕蒙对读书一点也不感兴趣。多年的征战中，无论是与黄祖的战役还是著名的赤壁之战，他都凭借武力立下了战功，但是在计谋方面却鲜有成绩。为此，惜才的孙权一直劝吕蒙多读读书，想让其成为一名文武兼备的人才。

面对主公的劝说，吕蒙依然不为所动，认为自己有武略就可以了，读书没有什么用处。于是他总是找借口说自己很忙或者不善于学习，企图依然凭借武力取得成功。可是孙权很坚持，不停地晓之以理，动之以情，看主公如此重视读书这件事，吕蒙也开始认识到学习的好处了，于是开始发奋读书。

当时东吴的鲁肃博学多才，是个军师，他向来对吕蒙这样只凭借蛮力打仗的人看不上眼，认为他只是蛮将，不会有多大作为，一直也就没把他当回事。但是有一次，鲁肃与吕蒙恰巧在一起谈论天下大事，在闲谈中，鲁肃发现吕蒙竟然对很多事情有自己精辟独到的见解，一副胸有成竹的样子，鲁肃大吃一惊，不得不拍手称赞，感叹道：“士别三日，当刮目相看”。

从此以后，鲁肃改变了对吕蒙的看法，再也不将其看成是一介武夫了，而是用尊重、欣赏的眼光看待吕蒙。这样一来，吕蒙对鲁肃也心生好感，两人的关系比以前更近一层，成为了很好的朋友。这种朋友关系无论是对吕蒙还是鲁肃都是有利的。

整个社会就是处于不断发展的状态，如果用一成不变的眼光看世界，那么只能故步自封，看不到发展所带来的另一种样子。人不可能永远成功，也不可能永远处于低谷，不能因为眼前所看到的所谓的失败而轻下结论，这样很容易就失去朋友的尊重和信任，也就使自己交际的圈子越来越小，最终受害的是自己。如果鲁肃一直轻视吕蒙，那么最后两人不可能成为好朋友，正是因为他在了解到吕蒙的进步后，改变了看法，用发展的眼光看待他，才使自己多了一个好朋友。因此，用发展的眼光看待别人，会收获更多的朋友。

所谓的失败者更有价值

失败者听起来会让人感觉毫无价值，再无结交的意义，毕竟扩大交际圈的意义是为了使自己的发展更为便利，那些失败者会对自己有什么用处呢？其实，没有永远的失败者，有时候当你重视失败者时，可能会给自己赢得更为真心的朋友，获得更深厚的友谊，因为每个人都愿意相信在自己失败时不抛弃自己的人是值得交往的朋友。

小赵在一家医疗器械公司上班，他的主要任务就是将产品尽可能地推销给医院，获得利润。但是现在这样的公司很多，竞争很激烈，因此为了让医院用自已公司的产品，每年都难免去医院疏通关节，打点一下医院相关的领导。

某医院是小赵公司的大客户，医院专门负责此项业务的是刘主任，每个月小

赵就会带着东西去“打点”一下刘主任。刘主任对小赵这样的行为没有拒绝，但是每次即使收了礼，他对小赵态度也不是很友善，毕竟只是一种利益关系。

有一次，小赵又代表公司去向医院推销新产品，按照先例免不了要去给刘主任“送礼”。刚走到主任室时，就发现里面有张新面孔，小赵顿觉不对，连忙退出来问医院的小护士。小护士说，刘主任因为作风问题被撤职了，现在管医院的后勤，已经不是主任了。小赵就有些为难了，是去看刘主任还是去拜访新主任？虽然刘主任已经没有什么价值，但是要是转得太快，会不会让人家认为自己没良心，只看重利益？思来想去，小赵决定还是去看刘主任。

面对小赵，刘主任黑着脸，自嘲地说自己已不是有用之人，别把礼送错了。小赵连忙解释，就是出于朋友之间的情谊来看看，没别的意思。接着小赵又劝导刘主任不要自暴自弃，凭他的能力，肯定能调回去的，现在领导这样处理只是做做样子。刘主任看到小赵这样有情有义，非常感动，拍着胸脯说交定了小赵这个朋友。

后来，刘主任真的官复原职，小赵与刘主任的再次合作就比以前顺利多了，凭借刘主任下台时跟他加深的友谊，小赵轻轻松松就让这家医院成为了自己忠实的客户。

当别人处于暂时的失败时，你的帮助才会让人感受到真情的价值。当那些所谓的失败者处于心情和人情的谷底时，你适时地出现，真诚地与其做朋友，当然会比平时的“锦上添花”更有效。

所以，要想让自己的交际圈有足够的价值，更稳固，那么，不要看轻所谓的失败者，对他们给予足够的尊重，用发展的眼光看待他们。这样，我们更容易获得人心，而人心才是成功交际的价值所在。

6. 容忍别人有缺失

人无完人，金无足赤，过于苛求，只会让你的身边没有朋友。所以，如果想

要让你的交际圈越来越宽，就要学会容忍别人的过失，放下苛求的心态。

善于容忍的人朋友多

当我们的眼里看到的不是对方的缺点，而是闪光点时，就会多了一份欣赏的目光，这份目光会让我们怀着欣喜的心态去结交朋友。而另一方面，当我们容忍了对方的缺点时，对方也会生出感激之情，更愿意接纳你，与你做朋友。可以说，每当你多用赞赏的目光去看待别人时，你就多了一些交友的机会。

某单位里的会计小郑人缘很好，虽然他不善言谈，但是却拥有一群非常好的朋友，交际的圈子也很广，这让同事小周有点纳闷。其实秘密就在小郑书房里的墙上挂着的那幅字：“不完美才是真的美”。

就如小郑所说，每个人都难免会犯错误，太完美的不是人，而是神。既然生在凡世，就要通俗一点，包容别人的小错误。拿自己的朋友鑫鑫来说，这女孩特别在意钱，每次多花一点钱，就心疼得不得了，凡事都算计得清清楚楚的，这点让人很反感，小郑也不喜欢这种做事方式，但是鑫鑫的一个最大特点就是仔细、认真，无论什么样的问题，只要让她帮忙，她都会准确地将问题处理好。为此，小郑与她交往时，总是自己抢先付账，让鑫鑫玩得安心些；而另一个朋友峰子，颇具艺术家气质，但是脾气很大，而且性格有点怪癖，经常莫名其妙就不理人。和他交往，小郑就特别注意说话方式，尽量顺着峰子说，不与他硬顶。而峰子特别讲义气，只要是小郑需要，无论自己多忙，多不方便，都会尽量帮小郑的忙，小郑对这个朋友也很满意。

还有各种各样有缺点却也有闪光点的朋友，小郑都会用容忍缺点、看重优点的心态来处理。这样一来，大家将小郑的好都记在了心里，觉得这个人善解人意，懂得为人处世的道理，打心底愿意与他交往，他的朋友也越来越多，圈子当然越来越大。

交朋友讲的就是大度、宽容。当自己的眼里看到的都是对方的优点，将对方的缺点隐藏在自己的包容心里，交际起来就会更容易，别人也能理解你的好。自己的圈子也就在老朋友的关系越来越铁，不断地将新朋友带进来的过程中逐渐扩大。

让我们多看看朋友的优点，忽略别人的缺点。当我们的心态对了，我们便交到了更多的朋友，甚至说当我们每容忍别人的一个过失时，换来的就是一个真心的朋友，这样的交换任何人都愿意接受。因此，让我们摒弃苛求完美之心，让自己的眼界变宽，发现更多人的美。这样你也会更愿意走出去与人交往，也容易打开心门让朋友走进来。

不完美的人更受欢迎

曾经有一个综艺节目做过这样一个试验，要求三位参赛选手去台上表现自己。第一位选手表现得特别到位，没有丝毫的差错，一切看起来那样完美；第二个选手就显得很紧张，刚上台就险些跌倒，在之后的发言中也是磕磕巴巴，使人感觉不是很舒服；第三个选手呢，刚开始表现很好，但是在演讲完毕，走下演讲台时，衣服不小心地被台子刮了一下。最后，主持人要求场内的观众对三个人进行评分，更喜欢哪个人。出乎意料的是，70%的人选择了第三位，即那个有点小瑕疵的人，而不是第一位十全十美的人。

人们为什么有这样的举动呢？不是每个人都希望完美、追求完美吗？原来，人与人交往时，希望带着愉悦的、轻松的感觉，如果一个人太完美了，往往会给自己压力，使自己不愿意与这样的人交往。这也是我们日常生活中经常看到的现象，一些看起来各方面都比较完美的人在人际关系中往往不是那么出色，倒是那些在某方面有优势，但也有缺点的人更容易受人欢迎，交际圈子更大。因此，我们不要苛求过分的完美，要对别人的不完美给予尊重，容忍别人的缺点，这样才会获得更多的朋友。

有这样一个故事，一个学历很高的女硕士生，成绩很好，长得也很漂亮，但就是没有几个朋友。她百思不得其解，为什么自己的条件这么好，却没人愿意与自己来往呢？自己的交际圈子怎么这么窄呢？她对一个相貌平平却颇有人缘的女生讲了自己的烦恼。

这个颇有人缘的女生了解她的情况，看到她如此苦恼的样子，说出了自己的看法。正因为她长得漂亮，而且成绩很好，让人觉得遥不可及。再加上她平时做

事处处追求完美，甚至接近于苛刻，更让人不愿意靠近。而自己由于相貌一般，成绩还行，并且有亲和力，让人愿意交往。

听完同学的话，这个完美的硕士生开始重新审视自己的交往方式，她不再清高地固守自己的价值观念，平时尽量主动和同学们交往，多参加同学们的活动，而且做事尽量低调些，让同学觉得她与大家一样。慢慢地，这个女孩的交往圈子也越来越大，她也不再像以前那样形单影只了。

完美只是神话，心理学研究也证明，完美主义者可能获得的成功与期望恰恰成反比。因为他们追求完美，必定对任何事情都吹毛求疵，看不顺眼。试问如果我们看别人不顺眼，又怎么会让对方看自己顺眼呢？这样一来，想接近自己的人越来越少，自己不仅得不到追求的完美，而且会使自己的交际圈子越来越窄。

当我们学会不苛求完美时，一个广大的交际圈子也就逐渐展现于我们的面前，我们的社交生活也会因此更为丰富多彩。

7. 平时留人情 雨天好借伞

很多人习惯于“平时不烧香，临时抱佛脚”，取得的效果常常不理想。只有平时注意多留人情，在关键时刻，才会得到别人的帮助。

平时的付出更容易感动别人

摩西是一个犹太传教士，自从搬到这个小山村里，他就日复一日地向当地的村民们表达自己的友善。虽然在那个年代，大家都对犹太人有一种偏见，对他的态度都是冷冷的，他仍然热情不减。

摩西知道村子里有一个叫杰米的年轻人，对犹太种族十分讨厌，不过他有信心让这个年轻人改变态度。第一天，他来到杰米家开始传教。杰米用非常粗鲁的态度将他赶出了屋子。摩西始终面带着微笑，热情地对杰米道别。第二天，摩西又一次来到杰米家里，这一次他没有进门，而是面带微笑地和杰米打了一个招呼：

“你好!”然后就离开了。杰米对摩西连看都没有看一眼。第三天,摩西仍旧来到杰米的房子,微笑着打了一个招呼:“你好!”杰米只是瞥了他一眼,再也没有任何反应。第四天,第五天……每天摩西都会来跟杰米打招呼,笑着说“你好”。

不久之后,二战爆发了。德国法西斯开始了对犹太种族的疯狂屠杀,摩西也和其他的犹太人一样被德国军队俘虏,送往火车站准备运到集中营去。在火车站,所有的犹太人排成一队,然后走到当地的最高军官面前,由军官指定是上左边的站台上的火车,还是上右边站台的火车。摩西观察到,当踏上左边的列车,就意味着将要踏上不归路,再也没有生还的可能,而如果踏上右边的列车,虽然也有可能惨遭不幸,但还是有一丝生存的希望。摩西在人群中慢慢地往前移动,不一会就轮到了他,当他抬头看向最高军官时,突然发现此人居然正是杰米。摩西习惯性地向杰米说出了“你好!”杰米仍是只瞥了他一眼,没有别的反应,但是他的嘴里吐出了非常珍贵的两个字:“右边”。

摩西平时付出的热情没有白费,他在最危急的时候救了自己一命。人都是有感情的动物,你在平时对他付出情谊,他不会永远无动于衷。即使表面看不出什么,在心里也已经将你记在了心里。

平时就留下人情,当你需要帮助的时候,求别人自然很容易成功,有时甚至不用自己开口,别人也会主动伸出援手。如果你平时就对别人冷眼冷语、不理不睬,当你需要帮助的时候,千求万求也可能无济于事,更有甚者还会落井下石。“晴天留人情,雨天好借伞”,说的正是这个道理。

细微之处更能体现人情

平时留人情,并不是要对别人有多么大的恩德,它也可以体现在一些小的细节方面,比如说温暖的微笑、善意的眼神或者一声问候、一声赞美。

人情不在大小,而在于是否留在了点子上,是否在那一瞬间打动了对方的心。

约瑟夫刚刚进入社会,在一家建材销售公司担任推销员。这家公司有一个硬性规定,如果推销员在第一个月内没有完成 1000 美元的销售任务,就会被视为没有能力担任这份工作,公司会让他离开。要是在平时,这样的工作量还有可能会

实现，但是因为最近的一次金融危机，每个行业都处于萧条时期，很多人都选择紧紧地捂住钱袋，谁还会这么大手笔地买下 1000 美元的建材呢？

约瑟夫非常喜欢这份工作，而且在这样的时期，找工作是一件很困难的事情。于是，约瑟夫每日都为了达到自己的工作量而到处奔波，他向每一个遇到的人推销自己的商品。眼看一个月的试用期就要结束了，约瑟夫的销售额才只有 300 美元。

就在约瑟夫快要崩溃的时候，他的一位邻居向他推荐了一个人，这个人是住在他们小区附近的一个富翁。但是，这个老头脾气很坏，人很孤僻，从不轻易和人交往，为人也很吝啬。不过，听说他最近准备重新装修别墅，这位邻居建议约瑟夫不妨前去碰碰运气。如果运气好的话，或许能推销出一两件商品。

约瑟夫也听说过那个富有、吝啬的老头的事迹，也和他打过一次招呼，他不愿意和这样难缠的人打交道，每次都会远远避开。但是，为了保住自己的工作，约瑟夫这次决定“死马当作活马医”，硬着头皮去拜访这位吝啬的富翁。

出人意料的是，当约瑟夫战战兢兢说明来意之后，那个吝啬的富翁竟然欣然买下了 2000 多美元的商品，而且从头到尾都对约瑟夫和颜悦色，一点都没有传说中的坏脾气。

约瑟夫感到非常奇怪，忍不住询问原因。原来，正是由于他们以前那唯一的一次见面，让富翁记住了约瑟夫。富翁名叫尼古得·玛斯帕·帕都拉斯，因为他的名字太长而且难念，所以别人都只叫他“尼克”。那一次约瑟夫在散步的时候与他不期而遇，就用他全名称呼了一下富翁：“你好，尼古得·玛斯帕·帕都拉斯先生！”然后就礼貌地离开了。他不知道的是，当时，富翁被惊呆了。过了几分钟，眼泪滑下他的双颊：“我在这个国家住了十几年了，从来没有一个人用我真正的名字来称呼过我！”从此以后，他就深深记住了这个能叫出他全名的小伙子，并从心里感激他。所以当约瑟夫前来推销的时候，他不假思索就满口答应了。

约瑟夫的成功颇具偶然性，但这也正说明了平时的表现对以后的影响。他在不经意间的一句称呼，就打动了对方的内心，让自己在对方的心目中留下了深刻良好的印象。

也许，有的时候，我们不必为了让别人欠下自己的人情而大费周折，多注意细节，多想想对方真正在乎的方面，只要摸对了对方的心思，用最简单的方法也能达到最明显的效果。

8. 经营友情避免急功近利

要交到更多的朋友，建立牢固的友谊，就不能过于急功近利。如果一开始你就表现出强烈的功利心，急切地想从对方那里得到什么，只能落个功败垂成的下场。

急功近利，欲速则不达

古希腊著名的哲学家亚里士多德曾经说过：“在不幸中，有用的朋友更为必要；在幸运中，高尚的朋友更为必要。在不幸中，寻找朋友出于必需；在幸运中，寻找朋友出于高尚。”

日常生活中的人际交往，很多时候都带有功利性。比如在交往过程中会发生包括金钱、财物、服务和情感、尊重等关系。人们也都希望交往有所值，例如希望在人际交往中获得支持、关心、帮助、情感依托，等等。那些对自己来说是值得的或是得大于失的人际关系，人们就倾向于建立和维持；无所得的人际交往、不值得的人际关系，人们就倾向于逃避、疏远或终止，否则无法保持心理平衡。但是，不管出于什么目的结交对方，我们都应该遵循一个原则，那就是：欲速则不达。

心理学家曾经做过这样一个实验：他们让甲乙两个人分别去拜访同一个地区的一些家庭主妇。首先甲先去，他要做的是请求那些家庭主妇把一个提醒注意安全的小标签贴在篱笆上。这个要求很简单，对于那些家庭主妇来说是举手之劳，对她们自己来说并没有什么损失，所以甲没有遭到拒绝，这项任务很轻易地就完成了。过了一个月，轮到乙拜访那些家庭主妇了，他要做的是请求她们在今后的

一个月里都要在自家的院子里竖立一个呼吁安全驾驶的大招牌，这个招牌既不美观，又会给家人的出行带来了麻烦，所以这个不是轻易就能做到的。结果显示，答应了甲的请求的人中有 55% 的人答应了乙的请求，而那些没有被甲拜访到的家庭主妇中只有 17% 的人答应了乙的要求。心理学家把这种现象称为得寸进尺效应。

最后，心理学家得出了一个结论：如果一个人贸然地向别人提出一个很大的请求，对方肯定很难接受，但是如果先提出小请求，对方接受以后再把要求逐渐增大，对方就比较容易接受了。我们可以从这个结论联想到社会交往。在与人交往的时候，不可操之过急，急着从对方那里得到很大的好处。要给对方一个心理承受和感情适应的过程，否则，可能会一下子就把人吓跑。

王菊是一家外贸公司的老板，最近因为股票被套，资金一时周转不开，她急得不知如何是好，到处求人帮忙。这一天，王菊去参加了一场同学聚会，在那里她见到了好朋友的爱人李桐——一位某银行的行长。王菊正发愁资金没有着落呢，心想，这下可好了，只要抓住这条大鱼，贷多少钱也没有问题呀！于是，自从聚会过后，她就黏上了李桐夫妇，走到哪里都要和他们来个“不期而遇”，每次都会热情地打招呼，然后提到她的经济困难，想要贷款。李桐夫妇开始时对她这种突然的热情有点吃惊，等到得知她的意图后很反感。李桐断然拒绝了王菊的请求，并且让妻子也和她断绝了来往。

王菊本来很好的人脉优势，那就是她的好朋友——行长的妻子。如果她能够先从好朋友方面入手，和他们夫妻二人建立持久良好的关系，然后再一步一步提出自己的请求，很有可能就会成功。由于她表现得过于心急，让对方产生了反感，最后只能以失败告终。

我们应该怎样经营友情

我们不管是要建立一段新的友情还是要加深一段已有的交情，都要讲究方式和方法，首先要遵循循序渐进的原则。

如果你和对方是第一次见面，可以先通过一些谈话技巧了解对方的各种尽可能详细的信息，比如对方的爱好、家庭情况和工作特点等。在谈话的过程中，要

尽量多让对方开口，选择对方感兴趣的话题。即使对方在某些方面可以帮上你的忙，也不要立即提出来，还要注意尽量避开这方面的话题。这样，会让对方觉得你是真心想要结交，而没有掺杂太多的杂念。

当你和对方已经认识，只是交情尚浅的时候，就要平时注意经常主动联络对方。可以每隔一段时间就给对方打个电话或发个短信问候一下，表达你对上次见面的怀念和对这段交情的重视。经营友情不但需要诚心和细心，还需要有恒心和耐心，所以就算在平时不需要帮助的时候也要保持联络，这样才能保证以后在关键时刻求助不显得唐突。

有的人生性不爱结交外人，不管你对他有多么热情，他都冷淡回应甚至置之不理。要想赢得这样的人的友谊，和他建立深厚的情感，只有从他最关心的人身上入手。任何人总是关心着自己最亲近的人，如果一旦发现了别人也在关心着自己关心的人时，大都会产生一种亲近的感觉。所以，如果从正面进攻遇到障碍，就可以采取曲线进攻，一样可以达到目的。

日本政治家河野一郎就是一个非常懂得曲线进攻经营友情的人。有一次，河野一郎在欧美旅行的时候，很意外地遇到了很多年都没有联系的好友米仓近先生。两个人都非常高兴，他们在一起聊了很久，互相说了分别以后各自的境况。最后米仓近先生由于身居要职、工作繁忙，留下了在国内的住址和电话后，就匆匆离开了。

河野一郎回到住处后，还在想着米仓近先生的事情，他想到对方曾经提起已经很久没有回国了，于是就打通了米仓近先生在国内家里的电话，他和米仓近太太通了话，他是这样说的：“您好！我是米仓近的老朋友河野一郎。今天，我在纽约遇到了他，他一切都很好。请您放心吧。”米仓近太太听后非常感动，忍不住流下了泪水。河野一郎这一体贴的举动让米仓近先生在知道以后心里也非常温暖，回国以后，他还特地去拜访河野一郎并当面向他道谢。两人的友谊也因此更加深厚，河野一郎后来在政治上更是得到了米仓近先生的大力支持。可见，曲线投资有时比直接的感情投资更能起到好的作用。因为人的心理是很复杂的，有时直接的情感投资会引起对方的反感，而换一种方式，则更容易被人们接受。

有的时候，我们对当事人或者有直接利害关系的人表示关切，会让对方对我们有所警戒，会怀疑我们别有居心，但是，如果转换方式方法，对他的家人表示深切关注，效果就不一样了，对方就会觉得：竟然用心到了这样的地步，看来真的是很有诚意啊！很容易就会消除戒备。

社交生活中那些人际关系良好的人，大多都是懂得经营友情的高手，他们懂得循序渐进，懂得用恰当的方式方法来一点点打动对方，而不会急功近利、贪心和冒进。

9. 多结交一些带“圈”的朋友

每个人都生活在不同的圈子里，这些圈子在一定程度上决定了一个人今后走的路是怎样的方向。多结交一些带“圈”的朋友，会让你在各个领域都有自己的人脉。

带“圈”的朋友益处多

每个人生活在这个社会中，都要有一定的社交圈子，只是有的人圈子大，有的人圈子小而已。我们千万不要小看“圈子”，如果将每一个圈子汇成一起，就会成为了一个大大的圈子，因此，在日常的交友中，一定看看对方背后的圈子是怎么样的，做到有的放矢，这样会使自己的人脉资源成倍增长，扩展成一个大大的人际交往圈。

选择带圈的朋友其实就是选择对自己有帮助的、朋友多的人。当你用心地去结识某个人时，如果他的圈子很小，那么他所能介绍给你的朋友也会很少，如果他的圈子很大，那么他能介绍给你的朋友也会很多。既然结交要花费我们同样的精力和时间，那么不妨尽量选择朋友多的人，可以让我们的成功多一份可能性。

姜俊在生意场上如鱼得水，这大部分要归功于他有一大帮带“圈”的朋友。比如说，李刚是他的大学同学，当时上学时交情不怎么深，工作以后也没什么联

系，后来有一次，李刚代表工作的工商机构来姜俊的公司检查，他们才有机会见面。两人都非常意外，同时也很高兴，因为当年的同窗在同一座城市工作的人还是很少的。而姜俊也正苦于自己还不认识工商、税务等方面的朋友呢。李刚上大学时就善于交际，肯定朋友很多，工作以后与政府部门的关系肯定也很多，如果能抓住这个好时机，结交李刚，那么以后可是一股不可小觑的助力。于是，姜俊马上付诸行动，经常跟李刚接触，使两人的关系迅速升温，最后成为了好朋友。

姜俊知道结识了李刚，就结识到了他身后的政府机构，这样一来，公司有什么事情，就能更容易摆平了。果然，以后姜俊的公司国税、地税、工商等方面，都得到过不少朋友的帮忙，这都归功于李刚的圈子。

尝到了结识带“圈”朋友的甜头以后，姜俊在选择朋友时，都有意识地倾向于那些带“圈”的人。这样一来，他的人脉资源也因为自己经营有方变得越来越丰富，生意做起来自然也变得越来越容易。

选择带“圈”的朋友，就如同数学中的平方，数字被平方以后所产生的结果是巨大的。而人脉也会在一次次的相乘中无限扩大，自己的圈子也就随之变宽。

选择带“圈”的朋友，最终的结果是双赢，将自己的圈子送给了朋友，自己也收获到了朋友的圈子，乘方的结果只能是使自己的朋友越来越多，既方便了自己，也方便了别人。

让带“圈”的朋友为你铺路

在现今社会，很多人都时常会遇到这样或者那样的麻烦，这个时候，如果能够抬出某位在这个圈子吃得开的朋友，那么很多麻烦就能迎刃而解了。也许我们自认为只是社交场上的小人物，要关系时没关系，要钱时还没有钱，怎么有条件去扩展人脉，结识那么多吃得开的朋友？其实如果你能在日常生活中多一个心眼，多一份心思，去留心人与人，特别是有头有脸的人之间牵藤绊脚的关系，在很多时候就会派上用场。这时候就算你与有价值的大人物交情不深，也一样可以利用他来为自己铺路。

比如，有个人向某公司推销办公用品，他得到一条消息：该公司的经理和某

位王局长是老相识，而自己与王局长有过一面之缘，于是在打听到经理的住所之后，就提着一袋水果前去拜访，彼此介绍过后，他说了这样几句话：

“这次能找到贵公司，多亏了王局长的介绍，他还请我替他向您问好……听王局长说，你们的公司最近需要购进一批办公用品……”

当天，他的生意就顺利地做成了。这个人高明之处就在于有意地提到了“王局长”，这种利用大人物的名头迂回进攻的方法，可以让对方很快就相信并接受他的请托。

俗话说，“富在深山有远亲”，社会上人际关系纷繁复杂，谁都有可能和某位重要人士有所关联，而没有人会刻意去追究到底是真是假，关系到底有多深，这就给我们在办事时提供了很多条件，可以借着带“圈”朋友的光办成自己想办的事情。

小仇是某文化公司的一个小职员，平时很不起眼，背景也很一般。这天，她有急事需要向公司申请休一段时间的长假，这要是放在平时，没有什么特殊关系的人是很难被批准的，可是小仇却办到了。原来，她的高中同学张静陪她一起来办申请，公司的管理者认出了张静是文化局局长的亲戚，就开始重视起来了。接待她们的人员又突然联想到小仇的姓氏和某位文化局领导一样，而他们又是来自同一个城镇，就忍不住好奇地问小仇他们是不是有亲戚关系，小仇刚想解释他们只是普通的老乡，就被张静打断了，张静故作神秘地说：“这是个秘密，不能随便说出去哦！”那位接待人员马上误会了，他以为这就默认了，赶忙为她们跑前跑后地张罗开来。不一会儿，原本很复杂的申请程序一下子就搞定了。

小仇休假回来后，突然发现公司的人都对她关爱有加，甚至有的人开始巴结她了。她把这件事告诉了张静，张静意味深长地说：“这全是沾了那些领导的光啊！”小仇这才深刻地体会到：能和一些带“圈”的朋友沾亲带故是多么荣幸的一件事。

10. 在患难时期让友情升值

失意的时候相互扶持的朋友，逆境中共同打拼的朋友，大难临头不离不弃的

朋友，是每个人都渴望拥有的。如果我们想要得到，就必须懂得在患难时期伸出双手让友情升值。

交朋友也需要有长远目光

对于曾经帮助过我们的人，很多人都会时时感恩，提醒自己“吃水不忘挖井人”，当自己走出噩运的时候，也会想要感谢和报答那些帮助过自己的人。这不仅是一种礼貌，也是让自己心灵得到安慰的方式。将心比心，如果我们能够在别人需要帮助的时候伸出双手，那么也会得到无尽的感激和回报。这种感激和回报可能在短时间内并没有出现，但是，这不能成为我们拒绝帮助别人的理由。事物是不断变化发展的，社会局势更是风云变幻，所以，千万不要让短视阻碍了我们结交朋友的机会，“三十年河东，三十年河西”，谁也没有办法断定现在落魄的人将来不会大有作为。所以，在你有能力帮助别人的时候，把眼光从蝇头小利上移开，把目光放得长远一些，总有一天，你会发现，自己的付出会得到成倍的回报。

战国时候，一个叫吕不韦的商人到赵国的京城邯郸去做生意。一次偶然的机，他遇到了一位年轻人。这位年轻人虽然看起来气质高贵，但是行动却处处受限制。吕不韦感到很奇怪，就向人打听他的身份。原来，他就是当时的强国秦国的后裔，秦昭王的孙子异人。由于秦赵两国有利益结盟，异人就被送到赵国来当人质了。最近一段时间，秦赵两国又起了纷争，赵国就特意降低了对异人的待遇，并严加看守，防止他逃回秦国。

吕不韦得知这个情况，以商人的本能，感觉发达的机会来了。他认为异人作为大国的后裔，如果自己在这么潦倒的情况下帮助了他，他肯定会感激涕零，以后他得势之日就是自己飞黄腾达之时了。于是，吕不韦决定帮异人脱离险境。他先用钱财买通了看守的人，和异人见面之后表示愿意帮助异人回国并夺得秦国大王之位。异人喜出望外，答应说：“如果真有那么一天，我会让你享尽荣华富贵来作为报答。”

经过吕不韦的一番运作，异人终于成功地回到了秦国，并且坐上了秦王的宝座。而异人也信守了自己的诺言，封吕不韦为相，并给了他大片的封地。吕不韦

站得高，看得远，凭着他长远的投资眼光和过人的计谋，在异人最困难的时候帮他得到了想都不敢想的宝座，最后收获的成果就是自己富可敌国，权倾天下。

人生在世，谁都可能会遇到挫折和失败，谁也都有不顺的时候，这个时候，就是我们大显身手的时候了。只要你在对方最需要的时候伸出援手，不离不弃，渡过难关以后，对方会把你当做一辈子的朋友，你们的友谊也会成为他最愿意珍惜的宝贝。

雪中送炭胜过锦上添花

一个人春风得意时你帮他，他可能没什么感觉。但是当他陷于困境，急需别人伸手相助却又无人愿意帮忙时，如果你伸出了援助之手，他就会永远感激你。所以最需要帮助的不是那些早已功成名就的人，而是那些身处逆境的人。

在你困难、低落的时候勇于并及时帮助你的人，请一定要记住他的好，因为这是一份弥足珍贵的礼遇，这样的以礼相待并不是谁都能做到的；同样，在你看到别人有困难的时候，条件允许的话请及时伸出援助之手，哪怕你觉得能做的只是微不足道的一丁点儿，也请不要吝惜，因为也许只是你一个鼓励的眼神、一句温暖的问候、一个关切的动作，就能改变很多。

一个星期天的傍晚，一个家境贫寒的小男孩为了贴补家用正在挨家挨户地推销商品，他的妈妈告诉他，如果生活还是没有好转，他可能就要退学了。为了多赚一点钱，他已经连续奔波了一天，忙得一口水都没有喝上。这时候他感到又饿又渴，想买点吃的，附近却没有商店。怎么办呢？他决定到达下一户人家之后，就向他们要一杯水喝。但是当他看到开门的是一位美丽的女孩时，他感到非常困窘，用尽力气才磕磕巴巴地说出了请求。女孩看到他又饥又渴的落魄样子，什么话也没说转身走了回去。男孩心里非常难过，心想，女孩一定是看不起他，连话也不愿意和他说。他失望地转身准备离开，这时，身后的门开了，女孩手里拿着一大杯牛奶站在门口。这个时候，男孩觉得自己仿佛看到了天使！他慢慢地喝完牛奶，问道：“谢谢！我应该付多少钱？”女孩还是没有说话，只是摇了摇头，做出一个“不用放在心上”的动作。原来，女孩不会说话！男孩由衷地说了一句：

“我一定会报答你的，我保证！”男孩说完转身离开了。此时的他，不仅感到自己浑身是劲儿，而且觉得未来充满了希望。他本来是打算退学的，但他决定坚持下去，因为他有了一个非常坚定的目标。

很多年以后，女孩收到了一封来自一家大医院的信，信中宣称他们可以通过手术来治好女孩因为声道受损而无法说话的病。女孩非常惊喜，她怀着忐忑的心情来到了约定的医院，接受了手术治疗。

果然，她被医院一位优秀的年轻医师治好了。她一方面满怀感激，一方面又为即将到来的手术费用通知单感到不安。这么重大的手术，费用一定很高吧！可是，当她终于鼓起勇气，翻开了通知单时，一行小字引起了她的注意，她不禁轻声读了出来：“医药费——一杯牛奶。”

原来是当年的那个小男孩，他不但没有退学，反而考上了知名的医科大学，专攻耳鼻喉科。他在当年就已经下定决心，要帮助女孩开口说话。

有时候，我们无形之中的一个善举，就会让别人牢记在心。特别是对穷困潦倒的人，如果你能在他最需要的时候伸出双手，那么在他成功的时候，最容易记住和愿意报答的人，就是你。

第七章

增强魅力，提高自己的影响力

社会交际能力在很大程度上取决于个人的魅力和影响力。仔细观察可以发现，我们周围的人很多都不是达官显贵，也没有腰缠万贯，却可以获得大家的肯定和尊重，他们靠的是什么？就是自身的魅力和影响力，也就是个人修养和人格所散发出来的受人欢迎的气息。在与他人的交往过程中，我们可以凭借个人的形象、语言、实力、品质和对细节的关注来产生这种影响他人、支配他人的力量，让对方感到我们是值得信赖的，从而对与我们交往产生浓厚的兴趣和动力。

1. 宽宏大量才能德服众人

宽宏大量是人格魅力中非常受人欢迎的一种品质，人们都喜欢和具有这种品质的人交往。而凡事斤斤计较的人，却容易因为不顾大局失去别人的友谊。

凡事不能太计较

有一户人家非常好客，只要有朋友来访，主人总是准备美味可口的饭菜，热情地招待，直到众人酒足饭饱、宾主尽欢才肯罢休。可是，这户人家有一个非常要不得的毛病，那就是凡事太过计较，有时还分不清孰轻孰重。

有一天，一位久未谋面的老友来访，主人喜出望外，马上热情地烹制美味佳肴，忽然发现酱油没了，急忙叫小儿子去买。小儿子非常高兴可以帮上忙，很快就出发了。主人安心地折回厨房，二十分钟过去了，儿子还没有回来，他想，也许是杂货店的老板生意忙不过来？再耐心地等一会就好了。但是一个小时，甚至是两个小时都过去了，儿子还是杳无踪影，客人饿得饥肠辘辘，主人也急得如同热锅上的蚂蚁，猜想，儿子会不会在路上出了意外？

又过了一会，主人终于按捺不住了，跑出家门去寻找儿子。在离家门不远的地方，他就发现了儿子正站在一座桥的中央，和另外一个孩子互相瞪大了双眼，彼此对峙着，谁也不让谁，儿子的手中正拎着一瓶酱油。主人十分生气，上去对着儿子就是一顿大喊：“你还愣在这里干什么呢？知道不知道家里正等着你的酱油炒菜啊！”儿子动也不动，嘴上说着：“爸爸，我买好了酱油，正要赶回家，没想到在桥上碰到了这个人，他挡住了我的去路，说什么都不让我过桥！”儿子的口气中虽有委屈，但更理直气壮。

主人也被激怒了，对着对面的小孩子嚷道：“你这个孩子怎么如此不讲理呢？居然挡住我儿子的路！赶快让开啊！”“奇怪！不知道是谁挡住了谁的去路！你走你的阳关道，我过我的独木桥！咱们本来就谁也不犯谁！明明是你儿子挡住了我

的路，我碍着你们什么了？”那个孩子也毫不示弱地抢白道。

主人更加气急败坏，双手叉腰开始斥骂对方：“你这个小东西！一点也不知道尊老爱幼，礼貌谦让！”他转回头对儿子说，“酱油你先带回去，让爸爸我在桥上跟他对着站！”说完，自己一个箭步冲上了桥面，一老一小就这样站在桥上面僵持起来。结果可想而知，家里面没有主人炒菜，一切事务暂停，客人心里感觉很不舒服。主人家也是如临大敌一样对这场桥上对峙充满气愤，感觉也很不舒服。本来一场愉快的见面，全因桥上的对峙泡汤了。后来，这位客人再也没有来登门拜访。

客人来访，本来是一件值得高兴的事情，可就是因为一时的斤斤计较，破坏了整个事情。如果我们在社会交往中也保持这样的态度，相信没有人会愿意跟我们有瓜葛。人际交往中你来我往，无法做到让全部的人都满意，这个时候，要以大局为重，主动退让，不斤斤计较，可以体现出一副豁达的胸怀，而人们大多都喜欢办事得力又不斤斤计较的朋友。这样的人很容易就会取得他人的信任，会吸引更多的人主动亲近。

宽容是一种境界

美国第七任总统安德鲁·杰克逊曾经和一个叫做本顿的人决斗过。本顿一枪击中了杰克逊的左臂，子弹一直留在里面近 20 年。到 1832 年医生取出子弹的时候，本顿已经成了杰克逊的热情的支持者。杰克逊建议将子弹归还本顿，但本顿谢绝接受，说 20 年的保管期（按照美国法律的规定，遗失物或被抛弃物的追索时间为 20 年）已使产权发生了转移，子弹的所有权当属杰克逊了。而杰克逊说自从上次决斗到现在还只有 19 年，产权关系没有发生变化。本顿回答说：“鉴于你对子弹的特别照管，并且一直随身携带，因此，我可以放弃这一年。”

人和人之间的交往难免会有嫌隙出现，这些嫌隙可能会造成不愉快的人际关系，该怎么去解决这个问题呢？宽容是最好的办法。宽容表面上是给别人机会，实际上也是给自己机会。生活在社会中，必然有矛盾和烦恼，如夫妻、邻里、同事之间不和谐，均会使人出现负面情绪，甚至产生仇恨。在被别人曲解和伤害时，

本能的反应就是报复。然而，报复虽然可以发泄怒气，减少心中的负荷而痛快一时，但会激化矛盾。因此，在生活和工作中要避免陷入困境，最明智的选择就是宽容，做到宽容大度，摒弃前嫌，必然有益于双方的人际关系。

楚庄王在平叛大臣越椒的谋反后，大摆宴席庆贺，并且宣布可以暂时抛开君臣之间的礼数，开怀畅饮，玩个高兴。大家一听都十分兴奋，一直到日落西山，仍然很有兴致。楚庄王一看天黑了，就叫人点上蜡烛，继续玩乐，并让自己最宠爱的妃子给大臣们敬酒。正当妃子在大臣之间来回走动敬酒的时候，一阵风吹来，把蜡烛吹灭了，周围顿时一片漆黑，管灯的赶紧去取火。忽然，有一个非常得宠的妃子惊叫一声，原来是宴席中的一个人，见她长得漂亮，借着黑暗的掩护，伸手去拉住她的衣袖；被拉的妃子大惊失色，赶紧用力把袖子扯回，同时把这个人帽子上的帽缨拽了下来。

得宠的妃子拿着帽缨摸黑走到楚庄王面前告状，并要求楚庄王彻查并严惩那个对她无礼的大臣。只要蜡烛一点亮，那个没有帽缨的人就无所遁形了。可是楚庄王却笑着说道：“酒后失态，是人之常情。今天我们是图个高兴，如果因此而惩罚那人，就会伤大臣们的心，这就违背了我举办这个宴会的本意。当然，你也不要介意了。”他制止了掌灯人点亮蜡烛的动作，让大臣们在和暗中都把帽子摘下来。等到大家都把帽子摘下来，楚庄王才叫人把蜡烛点亮。这样，对宠妃无礼的人就可以逃过一劫了。

后来楚庄王率兵攻打郑国，副将唐狡特别勇猛，率领一百多人，一直打到郑国城下，最后取得了战争的胜利。楚庄王听到这个消息，就把唐狡找来，要重赏他，但唐狡说：“那次宴会上，趁着黑暗酒后调戏宠妃的人就是我，因为您的宽容让我捡回了一条命，我从心里感谢您，从那以后我就暗下决心要舍命相报。”

自己的妃子被人调戏，换做是谁都会怒不可遏，可是楚庄王却能够做到宽容对待下属，这让本来以为犯了错误难逃一死的唐狡惊喜异常，顿时产生感恩之心，而这种感恩长久不衰，使楚庄王得到了一名忠心耿耿的猛将。法国著名作家雨果曾经说过：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的心灵。”人心靠武力不能征服，但是宽容可以。

2. 多与优秀的人交往也会让你更优秀

多和比自己优秀的人交往，自己也会变得优秀起来。与成功者为伍的人，绝对不会是一个失败者。时刻与优秀者为伍，才能让自己不断进步。

结交优秀的人让你更优秀

中国历来有句古话，“近朱者赤，近墨者黑”，与好的朋友交往，会使自己朝着更好的方向发展，反之则会受到坏的影响。这接近于现在的一种流行说法，那就是多接近成功者，你可以从他身上学到更多关于成功的道理，那样你就会更容易接近成功。相反，你与一个素质差的人交往，自己本来挺高的素养也会深受污染，最终变得与其一样低俗。

所以，我们在与人交往的时候，就要注意有所选择，就像孟子的母亲那样，要有意识地选择对自己有利的人际关系和环境。

南朝有个叫吕僧珍的人，他为人忠实厚道，从不跟人家耍心眼，又是饱学之士很受当地人的爱戴和尊敬。吕僧珍的家教极严，他对每一个晚辈都耐心教导、严格要求、注意监督，所以他家形成了优良的家风，家庭中的每一个成员都待人和气、品行端正。吕僧珍一家的好名声远近闻名。

此时，有个叫季雅的人，因为性格耿直、为官清正得罪了很多权贵，被革职成为普通百姓。季雅一家要从气派的大府第搬出来，正在寻找到合心意的住所。季雅不愿随随便便找个地方住下，于是四处打听，很快，他就从别人口中得知吕僧珍家是一个君子之家，家风极好。他非常高兴，马上来到吕家附近，通过观察发现吕家子弟个个温文尔雅，知书达理，果然名不虚传。季雅一心想要和吕家做邻居，就想买下吕家隔壁的房子。季雅找到了隔壁房子的主人，愿意出 1100 万钱的高价买房，那家人对他开出的价钱很满意，在利益的驱使下答应了下来。

终于，季雅带领家眷住进了吕僧珍的隔壁。吕僧珍赶忙过来拜访这家新邻居，

两人寒暄了一番，当吕僧珍问季雅买这幢宅院花了多少钱时，季雅据实回答。吕僧珍很吃惊：“据我所知，此处宅院已不算新了，也不很大，怎么价钱这么高呢？”季雅笑了，回答说：“我这钱里面，100万钱是用来买宅院的，1000万钱是用来买您这位道德高尚、治家严谨的好邻居的啊！”

季雅宁肯出高得惊人的价钱，也要选一个好邻居，正是因为他懂得与优秀的人交往的好处，他可以预见好邻居会给他的家庭带来的良好影响。

善于和优秀的人物交往，可以随时向他们请教，向他们看齐，学习他们为人处世的方式，努力站在与他们同样的高度上。在优秀的人物身边，更有助于我们认识自身的不足，用对方的优点激励我们去改进，争取做得和他们一样好。

作为普通人，只有想尽办法向优秀人物靠拢，主动向他们学习，这才会逐渐在学习中变强；作为优秀的人，在与其他优秀者站在一起的时候，就能够更好地发挥“1+1>2”的效应，实现共赢，让优秀的人更优秀。

认清择友的标准

于丹在《论语心得》中曾经说过：一个人有什么样的朋友，直接反映着他的为人。要了解一个人，你只要观察他的社交圈子就够了，从中可以看到他的价值取向。这就是我们经常说的“物以类聚，人以群分”。但是朋友有好坏之分。良朋益友可以给你带来很多帮助，恶朋佞友却会给你带来许多麻烦，甚至引你走上邪路。

我们在选择朋友的时候，会有一个评判标准，而别人在结交我们的时候，也会有一个评判标准；如果对方对我们并不满意，即使我们付出再多，也可能是徒劳的。人们经常通过我们身边的朋友来评判我们的为人，如果能拥有一些高素质的朋友，就容易吸引更多的人愿意接近我们。

这就需要我们在结交朋友时，要“择善而从之”，辨别对方属于良朋益友，还是恶朋佞友。如果一不小心交到恶朋佞友，可能会给我们带来难以想象的灾难。

有一次，身为市场开拓部经理的徐鹏在朋友的介绍下认识了樊城，朋友介绍说樊城这人精明能干，路子很广，认识很多公司的大经理、大老板。徐鹏一听非常高兴，自己一直想多结交人脉广的朋友，这下终于有机会了。

一开始徐鹏对樊城非常看重，把他当成自己最重要的朋友，可是渐渐地，徐鹏发觉樊城这人有点不靠谱，每次都吹嘘自己特别厉害，有时都有点超乎常理了。徐鹏不放心，就又向当初给自己介绍徐鹏的朋友，朋友拍着胸脯保证这个人很厉害，是个值得交的朋友，于是徐鹏就打消了顾虑。

这一天，徐鹏要和公司的一个大客户去谈判，他觉得自己可能应付不来，于是就招呼樊城一起去，毕竟樊城认识很多大老板，在谈判这方面肯定比自己经验丰富。樊城听完徐鹏的要求后，欣然答应，第二天两人一起到了和大客户约好的酒楼里。

两人到了酒楼的包间坐下，等着大客户的到来，这期间樊城依然吹嘘不断，说自己怎样有能力，这让徐鹏心里越来越踏实。不一会儿，大客户来了，樊城在看到大客户后突然变得很不自然，徐鹏也没有在意，依然向客户热情地介绍樊城，说他是自己的朋友，陪自己来的。哪知道听完徐鹏的介绍，客户脸上出现讥讽的神情，谈判过程也一直不肯合作，最后不欢而散。

后来徐鹏了解到，原来樊城是大客户以前的员工，由于将公司的机密泄露给对手被公司开除出去，这次谈判当客户看到自己公司的“叛徒”是谈判对手的朋友时，当然就打消合作的意图了。

这件事过后徐鹏后悔极了，自己的交友不慎使公司损失了一个大客户，真是得不偿失。其实在现实生活中也是如此，一个坏朋友对我们的危害远远超出我们的想象，因此在与他人交往时，我们一定不能只抱着“多多益善”的态度，而是要有选择地结交朋友，让好的朋友成为我们成功路上的推动者，谨防被坏朋友拉下水。多交一些有思想、有知识、有见解、有道德、讲修养的知心朋友，不交那些耍权弄术、品德低下的朋友。

3. 如何成为最佳的交往对象

人们都希望得到尊重和平等对待，如果能够在交往中让对方感受到这种氛围，

那么双方的交往就会非常顺利和融洽，能够做到这些人也会成为对方心目中的最佳交往对象。

以礼相待让对方感到受尊重

三国时期，各种势力雄据一方。汉宁太守张鲁占据了东川，益州牧刘璋称霸西川。刘璋早年曾经杀害过张鲁的母亲和弟弟，所以两人结怨很深，势同水火。张鲁为了防备曹操入侵东川，打算先派兵吞并西川，来增强自己的实力。

刘璋得知这个消息，赶忙召开会议商议对策。他手下的一名助手张松说道：“我愿凭三寸不烂之舌，劝说曹操去攻打张鲁，那么张鲁就不敢进犯西川了。”刘璋非常赞同这个办法，于是就派张松去游说曹操。

实际上张松另有打算。他见刘璋软弱无能，认为在他手下没有什么前途，就想着要另投明主。他之所以提出去许昌游说曹操，就是想用自己精心绘制的西川地形图来讨好曹操，从而留在他身边。他万万没有料到的是，曹操一见张松丑陋的相貌，就心生反感，在言语中透出了高傲，态度也是不冷不热，以为西川地图肯定会落到自己手里。张松见此情景，非常不高兴，不但没有拿出地图，还当众揭曹操的短处。曹操大怒，想把张松推出去斩首，后来周围的谋士再三劝谏，曹操才网开一面，命人将张松乱棒打出。

张松被曹操羞辱一番后，心灰意冷，转道去荆州，打算看看刘备怎样对待自己。刘备此时也在打西川的主意，他也早已经得到了关于张松的消息，于是先派赵云带领人马在半路上迎接，次日，刘备又率领众人在荆州城外迎候张松，对待张松非常优厚。

刘备款待了张松三日，却绝口不提取西川地图之事。张松深受感动，觉得刘备对自己以礼相待，是值得托付的明主，临走时郑重向刘备提出去西川的建议，献出西川地形图，并表示愿为内应。也正是由于张松献图，加上他联合好朋友作为内应，刘备才较为顺利地取得了西川。

张松本来是想卖主求荣，把西川献给曹操，却遭到了曹操的轻视和欺辱。而刘备却截然相反，对张松礼遇有加，使张松深受感动，终于把原本打算送给曹操

的西川地图献给了刘备。这一举动，使刘备不费吹灰之力就得到了西川。刘备贵为皇亲国戚，在当时也有了一定的势力，却能够平易近人、礼贤下士，这也是他得道多助，最终成就一番伟业的原因。

以一种平等、尊重的态度对待别人是一种明智的行为。尊重不仅意味着要尊重你的朋友，也意味着要尊重你的敌人，这是做人的境界。所以，请以一种平等、尊重的态度对待别人，不管这个人是你的朋友还是你的敌人。当你用平等的态度对待他的时候，你会发现对方会非常愿意接受你的友谊并且以平等的态度来回报你。

我们都听过亚瑟王与他的圆桌骑士的传奇故事。最初的时候，亚瑟王和骑士们聚会的桌子并不是圆的，后来善于掌握交际心理的亚瑟王为了拉近与骑士们的感情距离，形成一个团结的整体，才特意让人制定出了初具规模的会议圆桌。果然，这一举动大大缩短了上下级和君臣之间存在的心理差距，骑士们感受到了更多的平等和尊重，而他们这个团体也变得更加团结和紧密，行动和思想更趋于一致。

成为受人欢迎的人

有谁不希望受人欢迎？可是，受人欢迎好像并不是那么容易。我们每天都接触很多人，有老板、同事、客户、家人、朋友……，却很难保证人人都真心喜欢我们。

虽然欢迎和喜欢很少有人直接会说出口，可是我们却能够凭借直觉感受得到谁是受欢迎的人。仔细想想不难发现，人们喜欢的对象大都具备相同的特质。不论在什么场合，总是某些类型的人特别讨人喜欢。我们会说：“他在任何地方，都能谈笑风生。”，“别人总是喜欢围在他的身边。”，“只要他一出现，气氛就愉快多了。”那么这些受欢迎的人，具备了什么样的特质呢？

1. 亲和力 爱摆架子的人，人人看见都会敬而远之。能够随时随地放下身份地位，和其他人愉快相处的人才让人由衷喜爱。不论是大官、大老板、大人物、大明星，乐于接近周围的人，随时保持快活的心情，愿意说些家常话，这种拥有

与自己家人一样的亲和力的人，往往使人乐于接近，而且发自真心地受到吸引。可见，亲和力是一种不容忽视的能力，可以成为自身无形的资本。人人都害怕被拒绝，这是天性使然。拒人于千里之外的人，人们在遭受了几次挫折之后也自然会对他敬而远之，这样的人就会变得孤立无援。

四大名著之一的《红楼梦》，描写的人物性格多种多样，其中对比明显又最有典型意义的就是钗黛二人。林黛玉虽然是贾母的外甥女，但其性格孤傲，寄人篱下的自卑感也让她对人冷淡、说话刻薄，给人一种不可亲近的感觉，因此贾府上下没有几个人喜欢她、亲近她。而薛宝钗却恰恰相反，她为人和气，平易近人，处事圆滑，顾全大局，给人一种很大气的感觉。因此，贾府上下几乎所有的人都愿意亲近她，她也因为得人心而最终坐上了贾府二少奶奶的位置。

2. 热心 在团体中热心的人，总会得到别人的尊敬。很多人贪图安逸，怕麻烦，对集体的事，只会一味地推托，总是怕多做会吃亏，这样的人是不受欢迎的。热心的人，在大家正需要帮忙时，会挺身而出；有时甚至会不计较自己的利益得失来造福大众。这样的人，我们往往会被他的所作所为所感动，会越发敬重他。

3. 好看 丑陋的人里面，也有讨人喜欢的，不过生得好看，到处都占便宜。这是不可否认的事实。有位诗人说过：“美是永恒的喜悦。”喜欢美好的事物，本来是人的天性。美丽的人，到处被人簇拥着，也是这种天性的反映。此外，外表、打扮、穿着能让人觉得赏心悦目，也是吸引人的重要条件。

4. 人缘好 人缘好的人，大家提到他时都会有不一样的反应。如果我们拥有一身好的条件，但人缘不好的话，社交活动还是失败的。

以上都是受欢迎的人的特质，多多观察四周拥有这些特质的人，在我们遇到任何问题时，想想这样的人会怎么处理，相信我们很快也会变成一个受欢迎的人。

4. 虚怀若谷胜过恃才傲物

优秀的人都有极高的素养，他们虚怀若谷，都有一个能包容一切的胸怀。能

够诚恳、虚心地接受别人的意见，就是一条使人逐渐变得优秀的途径。

虚心接纳别人的意见

老子在《道德经》中曾指出：“古之善为士者，微妙玄通，深不可识……敦兮其若朴，旷兮其若谷。”又有“上德若谷”一句。后来魏晋玄学家王弼在《道德经注》中也提到：“不德其德，无所怀也。”所以后人就用“虚怀若谷”来形容非常虚心、心胸开阔的人。

孔子家语也有：“人受谏，则圣；木受绳，则直；金受砺，则利。”就是告诉我们，要学会在别人的意见中慢慢长大，逐步走向成熟。

很多人以为被别人指出不足，受到别人的批评，就是对方诚心和自己过不去，殊不知，那是人家为了我们好。人非圣贤，孰能无过？每个人都或多或少地存在一些疏忽和不足，如果能够得到别人的指点，就能更容易发现和及时改正。如果对方不是真诚地关心我们，就不会冒着可能得罪人的风险来提建议了。

现代社会，能够直言不讳地指出他人不足的人已经越来越少了，而能够虚心接受他人建议或意见的人更是越来越少。人们似乎逐渐习惯于抱着独善其身的态度漠视一切，或者委婉地进行劝说，而都不愿意冒着让别人恼恨自己的危险去建议别人。而能够虚心地接受别人的建议，对我们自身有百利而无一害，如果我们因为面子问题固守自己的错误，只能是害人害己。坦然地接受忠告，会让关心我们的人感到欣慰，让大家感受到我们坦诚的品格，明白我们不是骄傲自大或者冥顽不化的人，进而有助于提高人们对我们的整体评价，会使我们在人际关系方面更圆满，人生更成功。

有一对新婚夫妇由于生活贫困，丈夫不得不离乡背井出去打工，他下定决心一定要到有条件给妻子一种舒适体面的生活时才会回来。在离开之前，夫妻约定要彼此忠诚，始终等着对方。后来，丈夫在很远的地方找到了一份工作。他请求老板答应他一个条件：“请允许我在这里想干多久就干多久，当我觉得应该离开的时候，您就要放我走。我平时不想支取报酬，请您将我的工资存在我的账户里，在我离开的那天，您再把我挣的钱给我。”双方达成协议后，他就在这里长驻

下来。一晃 20 年过去了，丈夫一直都没有中断工作。直到有一天，他对老板说：“我要回家了，我想拿回我的钱。”老板说：“既然我们以前有协议，那就照协议办吧。不过在你走之前我给你两个选择，要么我给你钱，你拿着钱离开；要么用你的报酬换取我给你的一条建议。你想想要选哪一个？”

丈夫想了很久，他决定选择老板的建议。于是老板对他说：“永远不要在仇恨和痛苦的时候作决定，否则你会后悔一生的。”

老板说完就给了他三个很大的面包，告诉他其中两个在路上吃，最后一个等他回家后和妻子一起吃。

丈夫虽然没有得到报酬，但是很高兴终于可以和深爱的妻子团聚了。他连续赶了很久的路，终于在一天的黄昏时分，远远望见了自已的小屋。屋里的烟囱正冒着炊烟，还依稀可以看见妻子的身影，虽然天色昏暗，但他依然看清了屋里有两个人，一个男子伏在妻子的膝头，妻子在抚摸他的头发。看到这一幕，丈夫的内心充满了被背叛的仇恨和痛苦，他真想跑过去杀了他们。他深吸一口气，想马上行动，这时他想起了老板的建议，于是停下来，决定在原地露宿一晚，第二天再做决定。天亮后，已经恢复冷静的他对自己说，如果妻子真的背叛，我就回到老板那里，求他收留我，但是我要当面问清楚。他走到家门口敲了敲门，妻子打开门认出了他，一下就扑到他的怀里，紧紧抱住了他。她眼含泪水对他说：“我等了你 20 年。”

他急忙问：“那么昨天下午你爱抚的那个男人是谁？”

妻子回答：“那是我们的儿子。你走的时候我刚刚怀孕，今年他已经 20 岁了。”

丈夫喜出望外。当一家人围坐在一起吃饭的时候，他给妻子和儿子讲述了自己的经历。当他们掰开老板赠送的第三个面包时，发现里面有一沓钱，那是他 20 年辛苦劳动得来的报酬。

一意孤行让自己众叛亲离

一个虚怀若谷、知错能改的人，一定乐于接受任何善意的忠告。所以当我们面对别人给予的热心忠告时，不要当做耳旁风，而是要照单全收，不管是否正

确，这样对别人是一种尊重和鼓励，人们将会在以后更加愿意指出我们的缺失，给我们创造进步的机会。把忠告收集完全后，我们再一一辨别，谨慎选择是否听从；有很多忠告都是智慧的结晶，对于这些，我们要结合自己的理智把它当做终生的座右铭，而不是当时听着很有道理，表面答应，转过身就丢在了脑后。而那些只知道一意孤行、冥顽不灵的人，只有在得到教训之后，才能领悟其中存在的哲理。

《史记》中有记载，秦朝末年，秦二世被推翻后，历史就进入了楚汉争霸时期，项羽和刘邦开始争夺天下。在最初的时候，刘邦的势力远远不及西楚霸王项羽，项羽的谋臣范增曾多次提醒他要趁着刘邦羽翼尚未丰满铲除后患，可是，项羽为人狂妄自大，他认为以自己的实力，刘邦是无法与自己抗衡的，天下迟早是自己的囊中之物。后来刘邦与项羽各自攻打秦朝的部队，刘邦兵力虽不及项羽，却先攻破咸阳，在此之前双方曾经约定：谁先入咸阳谁就为王。项羽听到消息后勃然大怒，派英布攻打函谷关，自己也带兵入了咸阳，到达戏西，而刘邦则在霸上驻军。刘邦打算在关中称王，项羽听后更加愤怒，下令第二天要发兵攻打刘邦的军队。刘邦从项羽的叔父项伯口中得知此事后，说服项伯在项羽面前说情。第二天刘邦亲自来向项羽道歉，双方在鸿门摆开宴席。席间暗藏杀机，范增等人极力劝说项羽趁机杀掉刘邦，一再示意项羽发令，可是项羽却一意孤行，不肯接受劝谏，终于让刘邦乘机逃脱。一心为项羽着想的范增等人心灰意冷，死的死，离开的离开，项羽身边渐渐缺少了能人。后来，刘邦势力壮大，一举打败了西楚军队。项羽这才想起了范增等人的忠告，后悔不已，最终自刎于乌江。

项羽就明显属于那种冥顽不灵、无视忠告的人。这样的人，即使有再大的优势、再多的朋友，也会因为固执而弄得众人寒了心，最后导致四面楚歌、众叛亲离。

我们在社会交往中也要注意自己平时的表现，虚心接受那些关心我们的人提出的忠言，不要因为自己的固执让周围的人寒了心，从而主动放弃我们，更别把自己置于孤家寡人的境地。

5. 怎样挽回失去的面子

当我们被人当场指责或者遭到别人拒绝的时候，就会觉得很没面子。这时，恼羞成怒、破罐破摔是没有用的，运用恰当的技巧挽回面子才是最明智的做法。

失去的面子也能找回来

每个人都爱面子，有的人甚至把面子看得比生命还重要，他们一旦在人前丢了面子，或者终生难以释怀，郁郁寡欢，或者恼羞成怒、破罐子破摔，其实这些做法都是非常不理智的。面子固然重要，但是既然已经丢了，想让时光逆转根本是不可能的事，就不要再为了无法改变的事情而郁结于心，影响以后的人生了；恼羞成怒想要报复或者迁怒于他人，也只能是火上浇油、错上加错。在自己丢了面子的时候，能够及时采取措施挽回失去的面子，才是最让人刮目相看甚至佩服之极的。

怎样挽回失去的面子呢？首先要记住的一点，就是要保持冷静，不要被激怒。无论对方如何恶语攻击，你都要保持冷静，不怒，不恨，不激化矛盾，不与对方打嘴仗。事情往往是这样的：对方之所以说一些不礼貌的话，是因为他心里有怨气需要发泄出来，这时候你要是试图解释或者争辩，只会让对方怒气更胜，因此最好的方法就是用平和的态度让对方冷静下来。如果你表现得很激动，又不能机智地改变处境，以致失态，那就未免显得有些小气了。保持泰然自若的风度，暂时把面子抛置一边，寻找别的话题，转移开别人的注意力，才是好的办法。

如果请求被对方很肯定地拒绝，也是很没面子的事情，这时候，你可以给自己找个台阶下：“你再好好考虑一下吧”，“我们改天再谈吧”，不管他有没有考虑，你会不会再来，说出这样的话总比灰溜溜地吃了闭门羹就走要好得多。

在答应别人的事没有办成或者办砸了时，要尽快、主动找对方道歉、解释，不要拖时间。因为时间越长，事态越糟糕，到时你就再也无法解释了。说不定此

时对方没有把这件事看得很重，或者还没有对你产生不好的看法，及早、主动地去解释清楚，也可以在还没有很丢面子的时候把面子找回来。

在向对方解释时，你可以把事情没办好的原因推到第三者身上，对方就算知道是你的缘故，也不会说什么。再说，你带着一番诚意来道歉、解释，他是会理解的。当然对方心里是有数的，所以你在归罪第三者时也要提自己的错，“说来说去，我也有错”。如果一味强调是别人的错，对方就会不买账了，他会认为你在找借口，不诚实。说一下第三者的错误后，再把罪揽到自己身上，对方反而会体谅你，也觉得你说得真实可信。如果一开始就毫无保留地把错误揽在自己身上，对方也会对你产生很坏的印象。

我们可以为对方再做一件事来补偿一下，如果办好了一样可以找回面子。你可以告诉对方这件事确实不好办，可以详细地把办不成的原因、困难说给对方，然后提出愿意为对方再做一件别的事作为补偿。如果没有什么可以再为对方做的事了，在你做错了以后可以找个与双方交情都很好的朋友来圆场，恳请他从中斡旋，并代表自己向对方表示道歉。在这种情况下，对方一般会接受你的歉意，并表示理解。或者你可以写信向对方道歉，因为书信可以把想说的话很客气地说出来，又不会感到尴尬。

以上种种方法可以使你换回一点面子，但要注意以后要杜绝再发生此类的事情，否则就不能再取信于对方了，别人也不会再像这次这么好说话了。

让对方把面子还回来

人的一生可能犯各种各样的错误，只是有的严重，有的轻微，没有人完美无缺。即使我们在社交场上左右逢源的时候，也一样会因为疏忽犯下一些小错误，虽然可能无伤大雅，但是被人抓住不放、三番两次讥讽也是很没面子的事情。我们在生活中也会看到这样的情景：一方抓住另一方的短处大加批判、讽刺，另一方感觉丢了面子就恼羞成怒，也抓住对方的“小辫子”不放，双方互相开火，几次下来，就变成了互相揭丑的闹剧了。如果在遇到对方让自己下不来台的时候，给足对方面子，就可以让他把面子还给自己。

美国著名的心理学家和人际关系学家戴尔·卡耐基有一次在电台发表演说，讨论《小妇人》的作者露易莎·梅·阿尔科特。卡耐基知道阿尔科特住在麻州的康科特，并在那儿写下了一本不朽的著作。但是，他竟然两次提到自己曾到过新罕布夏州的康科特，并去凭吊过她的故居。这让很多人都愤愤不平，有一些人还来信侮辱卡耐基。其中一位言辞最激烈的是卡洛妮亚·达姆女士，她从小就在麻州的康科特长大的，所以对卡耐基犯的错误十分生气，她在信中所说的话带有非常强烈的侮辱色彩，并且公开对卡耐基的尊严做出严重的挑衅。当时卡耐基真想写信指责她说，虽然自己在地理上犯了一个错误，但她在普通礼节上犯了更大的错误。最终他没有那样做，他控制住了自己，决定试着转变她的态度。他打了一个电话给那位夫人，这样展开了他们的对话：

卡耐基：“夫人，几个礼拜以前您写了一封信给我，我希望向您致谢。”

那位夫人用很有深度、很有教养、很有礼貌的口吻说：“是哪一位，让我有此荣幸和您说话？”

卡耐基：“您一定认识我。我名叫戴尔·卡耐基，在几个星期以前，您听过我的一篇有关露易莎·梅·阿尔科特的广播演说。我犯了一个不可原谅的错误，竟说她住在新罕布夏州的康科特。这是一个很大的错误，我向您表示道歉。现在很少有人像您这么好心，肯花那么多时间写信指正我了。”

听到这里，那位夫人感到非常舒服，也开始为自己过激的态度感到后悔：“先生，很抱歉我在信里用了很多不好的语言，我只是一时发了脾气。我必须向您道歉。”

卡耐基：“不！不！该道歉的应该是我。像您这种地位及文化背景的人士很难写信给电台，如果您在我的广播中再度发现错误，希望您再写信来指正。”

那位夫人觉得更加惭愧了：“我真的很高兴听到您这么说，我很惭愧曾经写了那封信。您一定是个大好人，我乐于和您交个朋友。”

由于卡耐基良好的态度和恰当的解决方式，使得先前还对他冷嘲热讽的夫人也向他道歉，并同意了他的观点，卡耐基的面子自然又找回来了。

当我们遭遇攻击或者批评让我们颜面尽失时，不妨用谦虚的态度主动承认自

己的失误，并对对方加以奉承和恭维，从而使攻击或批评的人冷静下来，反省自己过激的言行，反过来向我们道歉，自然而然地就把面子还了回来。

6. 保持一点神秘感更吸引人

凡事都完全公开、守不住秘密的人吸引不了别人。相反，如果能适当地保持一点神秘感，则会让我们看起来更有魅力，更容易让他人信服。

适当地保持神秘感

诸葛亮就是一位有着很多传奇色彩的人物，他的一生几乎都保持着神秘感。最初的时候，诸葛亮隐居在隆中山等待时机，一待就是 10 年，直到刘备三顾茅庐，请他出山。诸葛亮先是精辟地分析了天下的形势，提出了统一天下，应走鼎立三分、联孙抗曹的道路。他出山后做的最轰动的事就是放了三把火，分别是火烧博望坡、火烧新野、火烧赤壁。他舌战群儒、草船借箭、七星台祭风、布八阵图、七擒孟获等一系列的举动都让人们大吃一惊，纷纷赞叹他神机妙算，料事如神，居然能够办成别人认为办不成的事情。在很长的一段时间，他都是人们心目中最神奇的存在。但实际上，他只是一个普通人，之所以屡建奇功，也只是因为他有上知天文、下通地理、精通八卦等多项技能罢了。而正因为他总是保持着神秘的感觉，才可以在后来蜀国逐渐势微的时候支撑起整个国家，才能巧施空城计吓退司马懿，才能在自己死后余威仍存。直到今天，当诸葛亮当年的计谋已经被人们一一解开时，他仍然是一个对我们有着很强吸引力的人。

试想一下，如果诸葛亮没有保持神秘感，而是把所有秘密都完全公开，一一剖析自己的意图和胜利的过程，等等，他还有震撼敌人的能力吗？这个道理同样应用于现代社交过程中，一个守不住秘密，让人一望到底的人，是心理不成熟的人，人们在与他打交道的时候，很快就会因为索然无味而逐渐疏远他。

心理学家也认为，真正能够守住自己内心秘密的人，心理才是相对比较健康

的。个人的独特性和人格心理的个体性，决定了人们在交往中要把握内心的秘密，这样人格也能逐渐变得成熟、独立起来。没有了秘密，心里会很空，也让别人感觉空，人际关系就会受到影响。

人们都有一种猎奇心理，无法知晓的“神秘”事物，比能接触到的事物对人们有更大的诱惑力。我们在日常生活中也经常会遇到这样的情形：越是被隐藏的东西和事情，越会引来人们更大的关注和兴趣，使人们充满了窥探的欲望，千方百计地试图通过各种渠道来接近它。对人也是如此，人们对适度保持神秘感的人，有着很大的好奇心理，认为探究真相能给自己带来更多的新奇和乐趣。

保持神秘感，还会让自己处于一个相对安全的境地。而凡事都公开的人，只会更多地暴露出自己的缺点和不足，特别是对于交情不深的陌生人，说得太多、做得太过只会显出你的冒昧与不稳重，会让对方对你这个人产生不好的印象。

寡言可以提升威望

在很多场合，人们都认为能说会道好办事，可是，话多未必就是好。很多时候，都是祸从口出；很多人之所以失败，往往就是因为管不住自己的嘴巴。有时候，话太多也意味着这个人很心虚，很难让人给予信任，他的威望也会因此得到降低，人际关系也会受到影响。

随随便便就说出的话、做出的事，往往是无足轻重的，时间一长人们也会认为这个人也是无足轻重的。我们都有这样的体会：当很多人在同一个场合中谈论某件事，在座之中说话最少的那个人往往是最有智慧的或者是分量最重的人，他们总是在最后的时候用简短的话语就能震撼全场，正所谓“不鸣则已，一鸣惊人”。而那些一开始就滔滔不绝反复强调自己的论断的人，总是不可避免地露出了自己的浅薄，贻笑大方。

真正有威望的人总是很少说话，他们经常在静静地思索，从而使自己说出来的话更为精彩、更有力度。

在法国国王路易十四的宫廷里，贵族和大臣为了国事争论不休，他们各抒己见，谁也说服不了谁。而路易十四只是静静地在一旁聆听，脸上没有任何表情。

等贵族和大臣们安静下来后，路易十四冷峻的眼神缓缓地从他们脸上一一扫过，不动声色地说：“我会考虑的。”然后就起身回到内宫。

路易十四经常像这样以他的沉默寡言来征服臣子们。他最著名的一句话就是“朕即国王”，简洁明了而又气势磅礴。“我会考虑的”是他用来回答大臣们请求或陈述一件事的简短而有力的答复之一。

事实上，路易十四年轻时就已经以高谈阔论和喋喋不休而闻名了。经过岁月的磨炼和根据在实践中得到的智慧，他总结出了一条经验：说得越多，自己的秘密和真实想法暴露得就越多；只有保持神秘才会让人敬畏。所以，他用沉默寡言来进行自我克制和修养。此后，他的沉默寡言经常会让别人惶恐不安。他也在对方喋喋不休的话语中，找到更多的破绽或把柄，在需要的时候，就以此来制服他们，提升自己的威望。

后来他的大臣圣西蒙在回忆路易十四时这样评价他：“没有人像他一样，懂得如何去用各种技巧抬高自己的言辞、自己的一抹微笑甚至是一抹眼神。他创造了差异，威望也因寡言而得到了提升。”

沉默寡言是路易十四用来维持神秘感的一项武器，他只是面无表情地静静聆听，让人无法猜测他的真正想法，对于他的很多决策和行动，别人因为不了解都不敢妄加阻拦，他的政令就可以顺利得到施行。路易十四作为一个国王，必须要维持他的威望，保持一定的神秘感，一旦他的真实想法暴露在众人眼前，无异于把自己推向了一个危险的境地。

保持适度的神秘感会让人受益无穷，特别是在一些特定的社交场合，你完全可以不必说那么多的话，而是以沉默来代表你的所思所想，这样既可以让对方多说，给他暴露的机会，还可以避免暴露自己的秘密，更可以避免说错话，得罪他人。此外还能使别人无法洞察自己的真实意图，让自己更具权威，更加高深莫测。

第二次大战期间，日本海军偷袭珍珠港，尽管美军损失惨重，太平洋舰队几乎全军覆灭，但在国会议员中，还是有很多人反对美国对日本宣战。在一次会议上，当大家为战还是不战而争论不休时，罗斯福突然要站起来。因为他双腿残疾，所以平常总是以车代步。当他挣扎着要从椅子上站起来时，两名白宫的侍从慌忙

上前想帮他一把，但让人意想不到的，罗斯福愤怒地将他们推开了。

在众人惊讶的目光中，罗斯福摇摇晃晃地挣扎着从椅子上缓缓地站了起来，然后他满脸痛苦却倔犟地坚持站着，默默地看着周围的人，一言不发。

他这样做的结果就是：国会做出了对日宣战的决议！

罗斯福巧妙地运用了沉默和超乎常理的举动来让议员们更加重视自己的意愿，从而让他们屈服在自己因为高深莫测而骤升的权威之下。

7. 和别人分享你的资源

分享是一种美德，也是人际交往的重要准则，不懂分享的人就不可能拥有良好的人际关系。学会分享，不仅能让我们赢得大家的好感，对我们自身的发展也有很大的帮助。

会分享的人才会快乐

有一个人非常富有，可是却非常吝啬。不仅是对外人，就连对自己的妻子、儿女也从来都不愿分给他们太多的财物。因此，周围的人都称呼他为“铁公鸡”。“铁公鸡”很孤僻，他不愿意和人分享任何东西，包括他的喜乐哀愁，而其他人也知道他的个性，都不愿意接近他。

随着“铁公鸡”的慢慢衰老，日常生活中难免有些力不从心，可是，他发觉没有人愿意帮助自己，他感觉越来越孤单。他也试图去改变这种局面，却反而把人们推得更远了。终于有一天，他实在无法忍受这种被众人疏离的感觉，他决定了却此生。在一个漆黑寒冷的晚上，他来到河边，当他正要往河中心走的时候，一名四方云游的高僧拦住了他，高僧问他为什么这么想不开，他就把大家对他的态度说给高僧听。高僧在他讲述的过程中听出了症结所在，所以对他说：“今天晚上你把自己一直以来闷在心里的烦恼说了出来，让我分享了你的心事，那么，你是不是感觉舒服多了？”“铁公鸡”想了想，确实如此，于是点了点头。高僧接着

说：“这就是分享的好处。如果你能把你的快乐和财富都与他人分享一下，你同样也会感到快乐的。你先前之所以不快乐和被大家疏远，是因为你把自己的一切都看得重要，不愿让别人与你分享；慢慢地，你就把自己禁锢在了一个又狭又窄的空间里，你的这种做法会让你周围的人感到伤心，也就不再想接近你了。要改变这种局面就必须先改变你自己，学会分享。”“铁公鸡”听完后恍然大悟，他高高兴兴地与高僧告别，决定听从建议改过自新。果然，在他一改往日的吝啬和孤僻，热情地与大家分享财富和心情之后，大家逐渐被他所感动，最终重新接纳了他，而他也发现生活原来充满了乐趣。

英国著名学家萧伯纳曾经说过一句非常经典的话：“两个人交换一个苹果，各得一个苹果，交换一种思想，各得两种思想”，说的就是分享的好处。一个人乐于与人分享，能体现出他心胸的宽广、无私、大度。这种宽广、无私和大度，会让别人看到他的诚意，从而愿意跟他交往。在无私地与别人分享的同时，也会得到别人的回馈，交往自然也是和谐顺畅的。

在竞争如此激烈的现代社会中，没有人能够脱离集体而单独生存和发展。只有和大家互助合作，各尽所能，才会产生最大的利益。而互助合作的前提条件就是不吝啬，懂得分享。

三个探险者经过了一片荒漠之后，终于到达了一个村庄。他们又累又饿又冷，于是向村民们请求一点食物和水来充饥解渴。可是，由于环境恶劣、生活艰难，村民们本来就没有多少粮食和水，自然就更加舍不得分给他们了。

三个探险者在遭到委婉的拒绝之后，自然也明白村民们的心思，他们商量了一下，然后说道：“你们没有多余的粮食和水分给我们，这也不能怪你们。不过我们却有一个办法能用石头做出美味的汤来，我们愿意跟大家分享。”

村民们一听竟然有这样神奇的事情，感到又是怀疑又是好奇。他们想到如果自己也能够学会用石头做汤，就再也不会担心会忍饥挨饿了，因为附近到处都能找到石头啊！村民们在探险者的吩咐下点燃了一火堆，然后架起了一口大锅，里面放了一些水。三个探险者往锅里放了三块石头，说用不了多久就能熬出汤来。这时，其中的一位探险者说：“这样煮出来的汤可能味道一般，如果能再加点作料

的话，就会更好喝了。”听他这么一说，一些村民立刻表示似乎家里还有一些蔬菜之类的东西，表示愿意拿来佐味。接着，其他人也附和着说可以回家找找看有没有作料。结果，大家拿来了豆腐、蔬菜、干肉等很多种类的东西。最后，热腾腾的汤出锅了，果然非常美味！那天，全村的人都兴高采烈，围在一起欢庆。饱受生活之苦的他们感受到了前所未有的幸福和快乐，人们对彼此的了解和感情也在不断加深。

第二天，探险者要离开了，全村的人都来为他们送行，当人们问起用石头煮汤的秘诀时，探险者说：“其实石头没有发挥任何作用，只是因为人人都拿出一点东西来，一起努力，才煮出了美味的汤。以后的生活中，只要大家懂得互相分享，互相帮助，什么难题都能解决。”

村民们互相分享，感觉前所未有的幸福和快乐，这是之前为了自己的生计劳碌奔波、愁眉苦脸的时候所感受不到的。而只有分享互助，彼此扶持，才会产生难以估量的能量，创造奇迹，才能克服难关，才能拥有快乐。

互助合作才能达到共赢

在自然界中，互助合作的现象也随处可见，比如寄居蟹和海葵。海葵用自己的触手捕捉食物，它的触手顶端有毒囊，能保护寄居蟹免受天敌的侵犯。寄居蟹知恩图报，带着海葵在海底到处游动，帮助海葵捕获更多猎物。两者就这样一直与对方分享自己的资源，弥补双方的不足。可见，懂得分享与合作总是能发挥超出人们想象的力量，达到双方共赢的目的。而只要你想生存在这个世界上，不管你是否情愿，都必然会有用到别人的资源的时候。

随着社会发展的需要，人们更需要多多合作才能发展自己。合作看起来非常简单，但实践起来却不那么容易。很多人不愿意合作，因为他们舍不得放弃任何利益，唯恐自己的资源被别人分享以后自己就失去了优势。实际上，合作反而可以带来无穷的力量，只有让合作在彼此无私的股份中才能和谐发展，给彼此带来双倍的收益，使得双方共同提高和发展。所以，必须要懂得和别人分享自己的资源。

迈克尔是一位很有天赋的演员，虽然他英俊潇洒，演技也很好，但是在他刚刚出道的时候也只能扮演一些小配角，他的知名度也还不是很大。为了以后演艺事业的发展，他急需有人为他包装和宣传。最直接有效的办法就是请一个公共关系公司在各种报刊杂志上刊登他的照片和有关他的文章，增加他的知名度。但是迈克尔拿不出那么多钱来，所以他一直处于半红不红的状态，直到一次偶然的機會，他遇上了莉莎。莉莎是一名非常有能力的公共关系专家，曾经在纽约一家最大的公共关系公司工作了很多年，她不仅熟知业务，而且也有较好的人脉资源。但是，由于她自己刚成立的公司规模太小，那些比较有名的艺人都不愿同她合作，她的生意一直没有太大的起色。迈克尔和莉莎两个人，都有帮助对方的能力也都需要对方的帮助，于是一拍即合。迈克尔在莉莎的包装下很快成了很有名气的艺人，而莉莎也通过迈克尔的案例成功地吸引了更多的大客户。

迈克尔和莉莎的故事，让我们看到了合作与分享的好处，两个具备某种资源优势的人合作，将会产生一种近乎完美的效果。他们既满足了对方的需要，又推进了自己的成功。

每个人都渴望实现自己的人生理想，但是如果不善于借助别人的资源，不善于与需要帮助的人分享自己的资源，是很难实现目标的。因此最智慧的生存与发展之道，就是分享与合作。

8. 让承诺与行为保持一致

诚信是衡量一个人品质如何的重要考核标准。我们的承诺和行为如果能保持一致，就更容易得到别人的信任和尊敬，别人也才会用同样的方式对待我们。

诚信是交往中的行为准则

诚信是人与人相互信任的基础。讲诚信不仅是我们对自身的一种约束和要求，也是别人对我们的一种希望和要求。如果在与别人的交往中，我们不能做到诚实

守信，就得不到人们的信任，也就无法与对方进行任何形式的深入交往，对别人就会失去魅力和影响力。因此，诚实守信不仅是社会公德，也是任何社交活动所应遵守的道德。

我们要对自己作出的承诺承担责任和义务，言必有信，一诺千金。答应别人的事，就一定要尽力做到。比如，和别人约好了会面的时间和地点，就一定要准时赴约。参加各种社交活动，也一定要准时出现。要把承诺当成一件非常慎重的事情，如果事先没有把握办到，就不要轻易许诺；一旦许诺，就要努力兑现。如果我们失信于人，就等于断绝了自己的后路。

诚实守信也是一个企业要遵守的行事准则，企业要想长足发展就要树立良好的信誉，树立起值得信赖的企业形象，从而影响到该企业在未来的社会活动中所占据的地位和起到的作用。“人无信不立”，对一个企业来说也同样适用，只有保持承诺与行为的一致，才能从根本上做好企业品牌、树立良好的企业形象。全国人大代表、福建金鹿集团董事长张华安就指出：“信用和信誉在市场经济中具有真金白银实实在在的经济价值。”“诚信是一个企业的生存之根，根基不牢，树倒房摇。”“失去了诚信，不是几年就能补偿回来的，也许一辈子都没办法再翻本！”

良好的人际关系是每一个渴望成功的人都需要具备的条件。缺乏诚信，人际交往就很难顺利进行，良好的人际关系就难以保持长久。得到他人的信赖是赢得普遍尊重和交际成功的通行证，一个人只有重视了诚信的作用，才有可能得到更多人的友谊，创造出更加和谐的人际关系。

公元前4世纪的意大利，有一个年轻人触犯了刑法，被判处绞刑。年轻人身为孝子，在服刑前被问到还有什么心愿时，就提出请求回家见年迈的父母最后一面，再回来受刑，可掌权者始终没有同意他的请求。就在这时，他的一位好朋友挺身而出为他担保，并愿意签下契约：如果年轻人不能按时回来服刑，自己愿意代他受刑。这样，掌权者才勉强点头答应。

随着约定之期越来越近，人们却没有看到年轻人的身影。所有人都在嘲笑那位朋友，笑他看不清人性的自私，傻到用自己的生命来为一个犯人担保！终于在一个雨天，朋友被带上了绞刑架准备受刑，人们都默默地注视着这即将发生的悲

剧性的一幕。就在这时，年轻人冒着暴雨气喘吁吁地跑来，向人们大喊：“我回来了！”原来他在回来的路上遭遇了道路拥堵，为了按照约定赶回，他选择了一条非常艰难的近路。年轻人对朋友的信任非常感激，他拥抱朋友做最后的诀别。看到这一幕，在场所有的人都流下了感动的泪水，为两个人高尚的人格，为他们纯洁的友谊。掌权者也在受感动的人当中，于是特赦了年轻人，并祝福了这对真正的好朋友。

相信所有的人都愿意结交这样的朋友，而只要我们做到了诚实守信、真诚相待，我们就是这样的朋友人选。现在很多人都把交往的关注点集中在交往的技巧方面，却忽略了诚信，这就难以达到人际关系的理想状态。诚信不足，即使技巧再高超，也不过是一时的成功，难以保持长久的友谊。而以诚信为本，即使交往技巧不足，你会作为一个可以信赖的人收到忠诚的回报，也可以交到真心的朋友。

诚信是立身处世之本

诚信是立身处世之本，是培养个人的高尚道德情操、指引人们正确处理各种关系的重要道德准则。一个人以诚立身，就会做到公正无私、不偏不倚，讲究信用，就能守法、受约、取信于人，就能妥善处理好与别人、与社会的关系。

诚信也是我国传统道德文化的重要内容之一，我国古代圣贤先哲对诚信有诸多阐述。比如，孔子说“信则人任焉”，“自古皆有死，民无信不立”，“人而无信，不知其可也”；孟子说“至诚而不动者，未之有也；不诚，未有能动者也”；荀子说“养心莫善于诚”；墨子说“志不强者智不达，言不信者行不果”；老子也把诚信作为人生行为的重要准则：“轻诺必寡信，多易必多难”；庄子也是极重诚信：“真者，精诚之至也。不精不诚，不能动人”。庄子认为，不精不诚，就不能感动人；韩非子则认为“巧诈不如拙诚”。

近代爱国将领冯玉祥也说过：“对人以诚信，人不欺我；对事以诚信，事无不成。”此外还有很多俗谚，比如“君子一言，驷马难追。”，“一言九鼎”，“一诺千金”，“言而有信”，“金口玉言”等。国外也有很多文学家思想家重视诚信，富兰克林就说过：“失足，你可以马上恢复站立；失信，你也许永难挽回。”莫里哀则

及。因此，我们一定要乐观地生活，要胸怀开阔，始终保持愉快的生活体验。当遇到挫折和失败时，要从好的方面去想；告诉自己：很多时候失败不是因为自己的能力有限，而是客观情况不允许，就算是让世界上最优秀的人来面对这样的情况，也只能做出同样的选择，承担同样的损失。如果让苦闷积压在心里，很容易导致性格的畸形发展和人际关系的恶化。

要用乐观的心境去和人交往，与人和谐相处。美国宾夕法尼亚州大学心理学家马丁·塞利格曼通过对 1948 年~1984 年的总统大选进行分析得出以下结论：乐观的候选人经常在大选中获胜，而悲观的候选人落选的几率则高达 90%。这个结论同样适用于日常交往中，乐观的人更容易用自己积极的情绪感染人，他们的言语和行为更容易得到周围人的认同，因此，社交成功率也会相应增加很多。

有分析人士指出，巴拉克·奥巴马在 6 月 3 日的初选中有望胜出。究其原因，跟奥巴马积极乐观的人生态度不无关系。在选战中，奥巴马把自己描绘成能为美国人带来希望的总统候选人。他的积极乐观的情绪，让人们纷纷被他勾勒的美好前景所打动，自愿将选票投给了他。

认为：“一个人严守诺言，比守卫他的财产更重要。”巴尔扎克认为：“遵守诺言就像保卫你的荣誉一样。”莎士比亚的话最实在：“老老实实最能打动人心。”

这些名人名言都显示了诚信是一项非常崇高的美德，也体现了诚信在人们心目中的价值和地位。从古到今，人们都在重视诚信的做人做事原则。一个人以诚信为本行事，可以取信于人，从而万事皆顺。倘若言而无信、掩人耳目、弄虚作假，哪怕只是在一件小事上、一次不经意的失信，就可能会毁了我们一生的名誉。

有这样一个故事。曾子的妻子要到市场上去，她的儿子吵闹着非要跟去。为了让儿子放弃这个打算，曾子的妻子就对儿子说：“你听话留在家里，等我回来以后，就杀猪炖肉给你吃。”当妻子从市场回来的时候，正看见曾子正要捉猪来杀，妻子赶忙拦住他说：“那只是为了让小孩子听话说着玩的，你不必当真。”曾子却说：“决不可以跟小孩子说着玩。小孩本来不懂事，要模仿父母的言行举止，为人处世，听从父母的教导。如果你现在骗他，就是在教他骗人。以后他不会做一个有诚信的人，也不会再相信别人。”最后曾子还是把猪杀了，依照约定给孩子炖肉吃。

9. 积极乐观会感染你身边的每一个人

积极乐观既是一种生活态度，又是社交成功的秘诀之一。如果你在做人做事方面比别人多一些乐观，那么就会让你的周围充满灿烂的阳光，结果必然是人人都会喜欢与你交往。

成功总是与积极乐观结缘

有位心理学家想对他的一对孪生子进行“性格改造”，因为其中一个过分积极乐观，而另一个则过分消极悲观。一天，他买了许多色泽鲜艳的新玩具给悲观的孩子，又把乐观的孩子送进了一间堆满马粪的马房里。

第二天清晨，心理学家看到悲观的孩子正在悲伤地哭泣，便问：“为什么不玩

那些玩具呢？”

“玩了就会坏的。”孩子仍在哭泣。

心理学家叹了口气走进马房，却发现乐观的孩子正兴高采烈地站在马粪里掏着什么。“告诉你，爸爸。”那个孩子得意扬扬地向父亲报告，“我想马粪堆里一定还藏着一匹小马呢！”

积极乐观的人与消极悲观的人之间，存在着天壤之别：积极乐观的人看到的是油炸圈饼，而消极悲观的人看到的却只有一个窟窿。一个积极乐观的人，天天如沐春风，激情四溢，并时时将春天的气息传达给周围的人，让大家的情绪高涨。他们不怕失败，有天塌下来当被盖的豪情；即使明天就要灭亡，今天还要笑着对大家说，我们将取得伟大胜利。积极乐观的人凡事往好处想，面向未来，永远精神抖擞，斗志昂扬。消极的人整天愁眉苦脸，不会让周围的人心花怒放，干什么都有动力。他们给予别人的，只能是扫兴和泼冷水。

所以，积极乐观的人周围，经常会围绕着一群同样追求快乐的人，大家兴高采烈、斗志昂扬；而消极悲观的人周围却冷冷清清、死气沉沉。

积极乐观的态度对于一个人来说也是十分重要的。在病房里，一个生命垂危的病人从房间里看见窗外的一棵树，叶子在秋风中一片片地掉落下来。病人望着眼前的萧萧落叶，身体也随之每况愈下，一天不如一天。他对自己说道：“当所有的树叶全部掉光的时候，我也就要死去了。”这句话被一个画家知道了，于是画家在深夜，爬上了树，用彩笔画了一片叶脉青翠的树叶挂在树枝上。秋天过了，冬天来了。冬天过了，春天来了，最后一片叶子始终没有落下来。也正是因为生命中的这片绿，病人竟奇迹般地活了下来。弥尔顿在《失乐园》中有一句话：“意识本身可以把地狱造就成天堂，也能把天堂折腾成地狱。”很多人的困难和烦恼甚至是痛苦都不是因为事情的本身，而是他们看问题的时候总是抱着一种消极的观念和态度。所以说，任何人在任何时候都需要保留一份积极乐观在心底，这样才能够保证我们更好地生活。

每一个人都必须努力去培养积极乐观的态度。有这样一则笑话：乐观者发明了游艇，悲观者发明了救生圈；乐观者建造了高楼，悲观者生产了救火栓；乐观

者都去做了玩命的赛车手，悲观者却穿起了白大褂当了医生；最后乐观者发射了宇宙飞船，悲观者则开办了保险公司。对于一个人来说，保持积极乐观的态度是相当有必要的。

我们通过观察可以发现，凡是成功的人总有积极乐观的人生态度，因为积极乐观的人生态度总是让人们把目光更多地投向未来，而不是固守着现有的不得志、恐惧和后悔。

用积极乐观和别人打成一片

积极乐观的人，为人处世比较灵活，能更容易地和周围的人打成一片。在当今复杂的社会中，许多人灰心丧气，精神萎靡。因为压力和紧张情绪比以往任何时候都普遍，所以积极乐观的人就越来越显眼和吃香。每天开开心心的人，谁见了都会喜欢。脸上带着笑容的人，与他见面也会让自己变得很愉快。乐观的人不自觉地就会感染到身旁的人，让大家不由自主地就会想接近他。积极乐观的人会说笑逗大家开心，去哪儿都占上风。人人都喜爱开心果，谁爱愁眉苦脸呢？所以如果你生性乐观、做事积极，那一定要保持住，因为这无疑是一种优秀的品质，人们会因此而乐于与你共处。

现实生活中，往往有许多人很容易失去对未来的希望，当遇到一点点挫折时，他们就对自己的能力产生怀疑，有的甚至半途而废，前面的努力也就付诸东流了。而只有那些积极乐观的人才经得起风雨及种种考验，才能成为最后的胜利者，而这样的胜利者也会成为周围人学习和羡慕的对象。因此，不要轻易就放弃希望，在任何时候都不要对生活、对自己失去信心。要随时保持乐观向上的状态，不要因为一时的挫折而灰心丧气，也不要因为心中有些许的遗憾而心灰意冷，请永远相信：积极乐观的人永不放弃，消极悲观的人永不成功。

一个人偶尔心情不好，不至于影响性格。但是如果长期心情不好，对性格会有重要的影响。如果常年累月地爱生气，为一点小事而激动，就容易形成暴躁、易怒、神经敏感、冲动、沮丧等性格特征，这样会让别人感觉这个人周围时常笼罩着低气压，把人们原本存在的好心情破坏殆尽，以后人们就会对他唯恐避之不及。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396; (010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

《7 天精通社交技巧》

读者调查表

尊敬的读者：

感谢您购买电子工业出版社图书。为了向读者提供更多更好的图书，请您抽出一点宝贵时间填写本调查表并邮寄给我们，或者给我们发送电子邮件。我们将定期评选出若干名热心读者，免费赠阅 1~3 本我们出版的图书。

姓名		性别		年龄		职业	
通信地址						邮编	
电话			E-mail				

1. 促使您购买本书的主要因素（可多选）：

☐ 写作内容 ☐ 作者 ☐ 出版社 ☐ 内容提要 ☐ 封面及装帧

☐ 定价 ☐ 书评广告 ☐ 他人推荐 ☐ 其他_____

2. 您认为本书：

写作内容 ☐ 很满意 ☐ 还可以 ☐ 不满意 建议_____

封面及装帧 ☐ 很好 ☐ 一般 ☐ 不好 建议_____

价格 ☐ 很贵 ☐ 适中 ☐ 很便宜 建议_____

3. 本书中您最关注的地方（章、节）有哪些，对这些内容您是否满意？

4. 本书中您最满意和最不满意的地方（章、节），请说明理由：

5. 您认为本书与同类书比较，有何优点或缺点？可以在哪些地方进行改进？

6. 您对相关领域哪些方面的图书感兴趣？

7. 您是否有写书出版的打算？（如有，请简单介绍一下内容）

通信地址：北京万寿路 173 信箱信息化图书事业部 收 邮编：100036
电话：010-88254439 电子邮件：xinxihua@phei.com.cn